



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA DEL CANTÓN QUERO, PERÍODO 2016.

AUTORA:

MAYRA PAOLA CUSCO ROSERO

AMBATO – ECUADOR

2017

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. Mayra Paola Cusco Rosero, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mayra Paola Cusco Rosero, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 21 de febrero de 2017

Mayra Paola Cusco Rosero

C.C. 180349160-2

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por darme sabiduría y cordura para afrontar con éxito los obstáculos que se han presentado en mi camino estudiantil.

A mi madre Audelia Rosero quien ha sido mi motor y motivo y el pilar fundamental en mi vida, con sus consejos ha estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional.

A mi padre Elji a mis hermanos Arturo, Rubén, Vilma, y Mary por enseñarme siempre a salir adelante y a recordarme que no existen barreras para alcanzar mis sueños.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios todo poderoso, por darme la vida por que fue, es y será el eje principal de mis propósitos y por encaminarme en el sendero lleno de sabiduría.

A la ESCUELA SUPERIOS POLITECNICA DE CHIMBORAZO Carrera de Contabilidad y Auditoría por permitirme formar de la misma.

A sus dignas autoridades y docentes que desinteresadamente impartieron sus conocimientos, que sirvieron de guía en nuestra formación profesional.

Mi infinito agradecimiento a mis tutores Ing. Víctor Cevallos Director, Ing. Edison Calderón miembro por ser guía durante mi trabajo de titulación por los conocimientos impartidos y la ayuda incondicional para lograr finalizar con éxito la misma.

A mis padres Audelia y Elji, que más que una mama y un papa fueron mis amigos incondicionales, quienes han estado conmigo apoyándome en los momentos difíciles, por dedicar tiempo y esfuerzo para ser una mujer de bien.

Finalmente quiero agradecer al Sr. Humberto Barreno quien es presidente de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga por haberme facilitado la información necesaria para la realización del presente Trabajo de Titulación.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificado del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Ilustraciones	ix
Índice de Anexos	ix
Resumen Ejecutivo	x
Summary.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivo Específico.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Control interno.....	8
2.2.1.1 Control Interno Proporciona Seguridad razonable.	10
2.2.1.2 ¿Qué puede hacer el control interno?	10
2.2.2 Principios del Control interno.....	11
2.2.3 Características del Control Interno	12
2.2.4 Objetivos de control interno	13
2.2.5 Componentes de control interno	13

2.2.6	Tipos de control interno	15
2.2.7	Organigramas	16
2.2.7.1	Objetivos de los organigramas	17
2.2.7.2	Tipos de los organigramas	18
2.2.8	Manuales	23
2.2.8.1	Objetivos de los manuales	24
2.2.8.2	Clasificación de manuales por su función específica	26
2.2.9	Manual de funciones	28
2.2.10	Manual de procesos	28
2.2.10.1	Objetivos del manual de procesos	30
2.2.11	Diagramas de flujo	30
2.2.11.1	Tipos de diagramas de flujo	31
2.2.11.2	Simbología	34
2.3	IDEA A DEFENDER	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		37
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1.1	Cuantitativa	37
3.1.2	Cualitativa	37
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	38
3.2.1	Investigación Explicativa	38
3.2.2	Investigación Descriptiva	38
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.3.1	Población	39
3.3.2	Muestra	39
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	40
3.4.1	OBSERVACIÓN	40
3.4.2	ENTREVISTA	40
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		42
4.1	TÍTULO	42
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	42
4.2.1	Descripción de la empresa	42
4.2.2	Reseña histórica	42
4.2.3	Conformación Jurídica	43
4.2.3.1	Misión	44

4.2.3.2	Visión.....	44
4.2.4	Objetivos.....	45
4.2.4.1	Objetivo General.....	45
4.2.4.2	Objetivos específicos	45
4.2.5	Organigrama Estructural.....	45
4.2.6	Diagnostico empleando la matriz FODA.....	46
4.2.6.1	Análisis FODA	46
4.2.6.2	Ponderación	47
4.2.6.3	Fortalezas	48
4.2.6.4	Debilidades	49
4.2.6.5	Oportunidades.....	52
4.2.6.6	Amenazas.....	52
4.2.7	Mecanismos de evaluación	55
4.2.7.1	Ambiente De Control.....	55
4.2.7.2	Evaluación de Riesgo.....	57
4.2.7.3	Actividades de Control	60
4.2.7.4	Información y Comunicación	62
4.2.7.5	Monitoreo o seguimiento	65
4.2.8	Manual de Funciones	66
4.2.9	Manual de procesos	75
	CONCLUSIONES	104
	RECOMENDACIONES.....	105
	BIBLIOGRAFIA	106
	WEBGRAFÍA.....	107
	ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de Manuales.....	25
Tabla 2: Nómina del personal de la Junta.....	39
Tabla 3: Diagnostico-Administrativo	47
Tabla 4: Análisis Interno del Impacto.....	48
Tabla 5: Análisis Interno.....	49
Tabla 6: Análisis Externo del Impacto	51
Tabla 7: Análisis Externo	53

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación de la Junta Administradora del Agua Potable	3
Ilustración 2: Tipos de control	15
Ilustración 3: Organigrama Estructural.....	18
Ilustración 4: Organigrama Funcional	18
Ilustración 5: Organigrama General	19
Ilustración 6: Organigrama Específico	19
Ilustración 7: Organigrama de Bloque.....	20
Ilustración 8: Organigrama Vertical	20
Ilustración 9: Organograma Horizontal	21
Ilustración 10: Organigrama Mixto	22
Ilustración 11: Flujograma Vertical.....	31
Ilustración 12: Flujograma Horizontal.....	32
Ilustración 13: Flujograma Tabular	33
Ilustración 14: Junta Administradora De Agua Potable Regional Hualcanga.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Fotografías	108
Anexo 2: RUC de la Junta Administradora de Agua Potable Hualcanga.....	118
Anexo 3: Acta de Constitución de la Junta Administradora de Agua Potable	120

RESUMEN

El diseño de un sistema de control interno, a la junta administradora de agua potable regional Hualcanga del cantón Quero, periodo 2016, tiene por finalidad salvaguardar los recursos de la organización a través de herramientas de control. Para el desarrollo del sistema se realizó cuestionarios de control interno mediante el método del COSO I, lo que permitió proponer alternativas que coadyuve a potencializar factores que mejoren el control de procedimientos mediante la siguiente estructura: diagnostico situacional, mecanismos de evaluación, manual de funciones y manual de procesos. Como resultado encontramos que el sistema de control interno ayudará a través de manuales identificar tareas, funciones y procedimientos encaminados al control de todas las áreas, contar con una organización estructural y funcional definida, y un manejo interno de la institución y la atención al cliente favorable. Se recomienda aplicar el sistema propuesto para mejorar la eficiencia y el uso de los recursos, para que se evite la pérdida de los mismos y se asegure el funcionamiento de los procesos de la entidad.

Palabras Claves: SISTEMA DE CONTROL INTERNO. MANUAL DE FUNCIONES. MANUAL DE PROCESOS. COSO I.

Ing. Victor Oswaldo Cevallos Vique
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The design of an Internal control system, to the administrative board of drinkable water from Hualcanga zone of Quero canton, period 2016; aims to save resources of the organization through control tools. For the execution of the system, questionnaires of internal control were developed by means of the COSO I method, which allowed to propose ways to help boost factors to improve the control of procedures followed by this structure: Situational diagnose, assessment strategies, manual of duties and manual of processes. As a result, it was found that the internal control system will help, through the use of manuals, to identify tasks, duties and procedures addressed to control all areas, to have a defined structural and functional organization, an internal management of the institution and favorable customer service. It is recommended to apply the proposed system to improve efficiency and the use of resources in order to prevent the loss of them and so making sure the functioning of the institutional processes.

Key Words: INTERNAL CONTROL SYSTEM. MANUAL OF DUTIES. MANUAL OF PROCESSES. COSO I.

INTRODUCCIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable, Regional Hualcanga nace en cantón Quero, comunidad Hualcanga Santa Anita en el año de 1975 conformada por 12 comunidades, con la finalidad de dotar servicio de agua potable a 1250 socios, quienes pagan por el consumo del agua potable y alcantarillado rural, se ha presentado varios problemas derivados de la falta control, como por ejemplo se desconoce cuántos activos fijos posee la empresa, debido a que no hay control adecuado en el registro de los inventarios, en el registro de los ingresos no se aplica un solo procesos por lo que afecta los resultados, es decir que no realizan el registro contable respectivo de cada transacción que la Junta Administradora establece, no se han determinado los responsables de cada una de las actividades que se desarrollan y los documentos que respalden cada hecho presentado en la Junta ya que no se identifica las funciones de cada cargo y las responsabilidades de los empleados que laboran en la misma.

Por lo que se planteó la realización del tema en el capítulo I, Se planteó el problema y se estableció los objetivos y justificación.

En el capítulo II se encuentra el marco teórico donde se localiza las definiciones relacionadas con el tema. `

En el capítulo III se encuentra el marco metodológico, que detallan los tipos y la metodología de investigación a utilizar.

En el capítulo IV se encuentra el marco propositivo inicia con el conocimiento de la empresa, el análisis FODA, también se realizó mecanismos de evaluación mediante el Coso I, manual de funciones, posterior manual de procesos utilizando flujogramas, finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones del trabajo de titulación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Junta Administradora de Agua Potable, Regional Hualcanga nace en cantón Quero, comunidad de Hualcanga Santa Anita en el año de 1975, con la finalidad de dotar del servicio de agua potable a 1250 socios, quienes pagan por el consumo del agua potable rural.

Ha venido presentado varios problemas derivados de la falta control, como por ejemplo se desconoce cuántos activos fijos posee la empresa, debido a que no hay control adecuado en el registro de los inventarios, en el registro de los ingresos no se aplica un solo procesos por lo que afecta los resultados, es decir que no realizan el registro contable respectivo de cada transacción que la Junta Administradora establece, no se han determinado los responsables de cada una de las actividades que se desarrollan y los documentos que respalden cada hecho presentado en la Junta de Agua Potable Regional Hualcanga ya que no se identifica las funciones de cada cargo y las responsabilidades de los empleados que laboran en la misma.

Por lo que se cuenta con el auspicio del Presidente de la Junta Administradora que desea conocer las funciones de cada empleado y si las tareas encomendadas se cumplan con responsabilidad, para poder tomar las decisiones correctas que permitan el crecimiento institucional.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Con el diseño de un Sistema de Control Interno a la Junta Administradora de Agua Potable, Regional Hualcanga, período 2016, se podrá salvaguardar los recursos de la organización?

1.1.2 Delimitación del Problema

Este trabajo investigativo se desarrollara en la JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA ubicada en la provincia Tungurahua del Cantón Quero Comunidad Santa Anita centro junto al Centro de Salud.

Limites

Campo: Administración

Área: Control interno

Espacial: JUNTA ADMINIATRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

Delimitación Temporal: “Año 2016”.

Ilustración 1: Ubicación de la Junta Administradora del Agua Potable



1.2 JUSTIFICACIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable, Regional Hualcanga, realizó recaudaciones a 1250 usuarios del servicio de dotación de agua potable rural, los mismos que presentan inconsistencias en los procesos y falta de identificación del responsable de cada actividad.

Justificación teórica

Para la realización del marco teórico, se cuenta con material bibliográfico actualizado y páginas web especializadas y documentación que será entregado por el presidente de la Junta Administradora con la finalidad de presentar material de control para las actividades empresariales.

Justificación académica

Para el desarrollo de la propuesta se empleara los conocimientos recibidos en el transcurso de la malla curricular de la carrera de licenciatura Contabilidad y Auditoría del Centro de Apoyo Ambato, impartida por docentes conocedores del tema, quienes entregaron material de apoyo que servirá de sustento en la elaboración de la propuesta.

Justificación Práctica

Se pondrán en prácticas los conocimientos adquiridos y apoyados en el marco teórico y metodológico que permitirán desarrollar el sistema de control interno para la Junta Administradora y de esta manera salvaguardar los recursos de la entidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno a la Junta Administradora de Agua Potable, Regional Hualcanga, período 2016 para salvaguardar los recursos de la organización.

1.3.2 Objetivo Específico

- Diseñar el marco teórico con la finalidad de sustentar físicamente la información en base a investigación bibliográfica.
- Elaborar el marco metodológico para identificar el tipo de investigación, técnica y herramienta a utilizar.

- Diseñar y presentar un sistema de control interno desarrollando adecuadamente procedimientos a la Junta Administradora, para facilitar la correcta ejecución de las actividades.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Tema: Control Interno para el correcto funcionamiento de la confederación Nacional de Organizaciones Campesinas, indígenas y negras. Autora: Lema Guamán, María Raimunda. Año: 2011.

La presente memoria técnica consiste en la realización de un estudio y evaluación de control interno a la Confederación Nacional de Organizaciones Campesinas, Indígenas y Negras -FENOCIN de la ciudad de Quito. Se estudió los componentes del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, los mismos que permitieron medir el grado de cumplimiento de la misión, visión, objetivos, políticas, procesos, planes operativos, estructura organizacional, división de funciones y liderazgo a través de indicadores. Se revisó y determinó medidas para salvaguardar los recursos a través del tercer componente de control interno de acuerdo al método COSO, tipos y actividades de control y además se aplicó cuestionarios de control interno, los resultados no cuenta con un reglamento interno, no dispone de un manual de funciones, procesos, estructura organizativa que desconoce el personal, no existe claridad en la misión, visión, objetivos, metas y políticas, (Lema, 2011)

Tema: Sistema de control Interno y Optimización de la Gestión Administrativa en el Almacén del Cantón Riobamba. Autoras: Villa Tuquinga, Mariela Alexandra, Zambrano Sampedro Jimena Magaly. Año: 2013.

La presente tesis titulada "Sistema de Control Interno y Optimización de la Gestión Administrativa en el Almacén Burton del Cantón Riobamba", tiene el propósito de brindar una herramienta que permita optimizar la gestión administrativa y controlar los recursos de forma organizada y eficiente. La metodología utilizada para el desarrollo de la tesis es cuantitativa que es aplicada

con el método COSO. El desarrollo dio como resultado el informe en el que da a conocer la ausencia de un sistema de control interno, falta de planificación estratégica, inexistencia de manuales de procedimientos y reglamentos internos, ausencia de capacitación profesional además de una deficiente gestión administrativa. Se pudo concluir que la administración no cumple las funciones básicas a su cargo dando lugar a que el almacén no se encuentre organizado y retrase el progreso de la empresa.(Villa Tuquinga, 2013)

Tema: Diseño e implementación de un sistema de control interno para el manejo de inventarios en la Misión Ecuatoriana del Norte de la Corporación de la Asociación de los Adventistas del Séptimo Día del Ecuador, en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el período 2011-2012 Autor: Jiménez Sánchez, Víctor Guido Año: 2011-2012.

La presente investigación se realizó para determinar un “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LOS INVENTARIOS, EN LA MISIÓN ECUATORIANA DEL NORTE, DE LA CORPORACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE LOS ADVENTISTAS DEL SÉPTIMO DÍA DEL ECUADOR, EN LA CIUDAD DE QUITO, EN EL PERIODO 2011”, que permita un correcto manejo, control oportuno, registro de las entradas y salidas de mercadería, de esta forma alcanzar mayor rentabilidad, aprovechando al máximo los recursos, debe existir un vendedor en el almacén, mismo que está encargado de todas las ventas al público, desligando de esta manera a las secretarías del manejo de las existencias; para reponer la mercadería al almacén se emitirá una orden de reposición y bodega una orden de despacho, así definir las actividades y responsabilidades de quienes intervienen desde que surge la necesidad, a fin de que cumpla con todos los requerimientos para satisfacer a los clientes. Con la propuesta de un Sistema de Control Interno, se pretende mejorar el manejo de los distintos inventarios que cuenta la Misión del Norte, y se podrá corregir deficiencias mediante la implementación del mismo, dando como resultado la obtención de información veraz y oportuna, para la correcta toma de decisiones. (Jiménez Sánchez, 2013)

Tema: Diseño de un manual de control interno para el área contable de la empresa molinos el Fénix de la ciudad de Riobamba, Autor: Huilca Álvarez, Sofía Daniela Año: 2013.

El presente trabajo investigativo tiene es el Diseño de un Manual de Control Interno para el Área Contable de la Empresa Molinos el Fénix de la Ciudad de Riobamba, siendo su objetivo principal diseñar un sistema adecuado de control interno que proporcione a la compañía una herramienta para el fortalecimiento de su Área Contable. Se utilizó la metodología de narraciones, descripciones, cuestionarios, flujogramas y se realizó la identificación de componentes, subcomponentes y funciones para poder determinar el propósito, alcance, definiciones, abreviaturas, responsabilidades y procedimientos, encuestas, entrevistas, observación directa, bibliografía y páginas web. Se realizó la descripción de cada uno de los procesos contables que tiene la empresa con el fin de ir determinando los controles necesarios para así evitar posibles fraudes o falencias humanas y la pérdida de recursos económicos salvaguardando los activos de la misma.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control interno

Según (Mantilla, 2007, pág. 11)

Se define como un proceso, ejecutando por el personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición se amplía, abarca todos los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterios para determinar cuando el sistema es objetivo.

Un objetivo clave de este estudio es ayudar a la administración del negocio y a otras entidades a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones. El

control interno significa distintas cosas para diferentes personas, un objetivo importante, entonces en integrar varios conceptos de control interno, es una estructura conceptual en la cual se establezca una definición común y se identifiquen los componentes del control.

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el concejo de directores, administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos.

Se entiende como plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta, segura.

Como un proceso

(Mantilla, 2007, pág. 15)

El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que presentan una serie de actividades de una entidad. Tales acciones son penetrantes, y son inherentes a la manera como la administración maneja los negocios.

El proceso de los negocios, que es conducido a lo largo de las unidades o funciones de la organización, es administrado mediante el proceso básico gerencial de la planeación, ejecución y monitoreo. El control interno es parte de ese proceso y está integrado al mismo. Les facilita funcionar y monitorear su conducta y relevancia continuada.

Como influye al Personal

(Mantilla, 2007, pág. 16)

Similarmente, el control interno afecta a las acciones de la gente. El control interno reconoce que la gente no siempre comprende, comunica o desempeña de una manera consistente. Cada individuo lleva a su lugar de trabajo un trasfondo y unas habilidades, técnicas únicas y tiene necesidades y propiedades diferentes.

Tales realidades afectan y son afectadas por el control interno. La gente debe conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad. De acuerdo con ello, deben existir lazos claros y cerrados entre los deberes de la gente y la manera como se llevan a cabo. Lo mismo con los objetivos de la entidad.

2.2.1.1 Control Interno Proporciona Seguridad razonable.

(Mantilla, 2007, pág. 16)

El control interno, no tanto cómo es diseñado y operado, puede proporcionar solamente seguridad razonable a la administración y al concejo de directores con metas al éxito de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlo está afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas del control interno. Ellas incluyen la realidad de que los juicios humanos en la toma de decisiones que pueden ser defectuosas.

2.2.1.2 ¿Qué puede hacer el control interno?

Según (Mantilla, 2007, pág. 7)

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera contable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras

consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

2.2.2 Principios del Control interno

(CEPEDA, 2000, pág. 13)

El ejercicio del control interno implica que este se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los cortes ambientales.

El principio de igualdad consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Según el principio de moralidad, todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

El principio de eficiencia vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios se haga al mismo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

El principio de economía vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función a los objetivos y las metas de la organización.

El principio de celeridad consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Los principios de imparcialidad y publicidad consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado a sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso de información.

El principio de valoración de costos ambientales consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organización en las cuales su operación pueda tenerlo.

Un control interno eficiente reconoce necesariamente la existencia de objetivos y metas en la organización. Si estos no están definidos adecuadamente, la organización carecería de rumbo, las actividades de control corren el riesgo de quedar como un acción estéril sin posibilidad alguna de influir realmente en el desempeño de la organización.

2.2.3 Características del Control Interno

(CEPEDA, 2000, pág. 9)

Las principales características del SCI. Son las siguientes:

El sistema de control interno está conformado por los sistemas, de planeación, de verificación, de información respectiva de la organización.

Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.

El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización. Debe ser diseñado para prevenir errores y fraudes.

Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas. Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.

- No mide desviaciones; permite identificarlas.
- Su ausencia del control interno es una de las causas de las desviaciones.

2.2.4 Objetivos de control interno

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

2.2.5 Componentes de control interno

Según (Mantilla, 2007, pág. 13)

SEGÚN COSO I

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración tales como son:

Ambiente de control. La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Mediante el Ambiente de control se analizó el entorno de trabajo y la eficiencia con la que realizan sus actividades.

Evaluación de riesgos. La entidad debe ser consiste de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercado, finanzas y otras actividades, de manera que opere concretamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos.

Se observó si la institución cuenta con reglamentos internos con objetivos o metas a cumplir, y si cuentan con un manual de riesgos ante cualquier evento.

Actividades de control. Se Deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las

acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Verificar si existe un control interno mediante el cual tenga políticas que ayuden a cumplir sus obligaciones con la institución.

Información y Comunicación._ Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a captar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Examine la conducta y la responsabilidad al momento de manipular la información interna o externa el compromiso con el que cumplen sus funciones.

Monitoreo._ Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (pág. 18)

Ayudó a la toma de decisiones correctas para el bienestar de la institución y brindar un servicio de excelencia.

Mediante la aplicación de los componentes del control interno logramos identificar y descubrir las falencias existentes en la institución y brindar recomendaciones válidas.

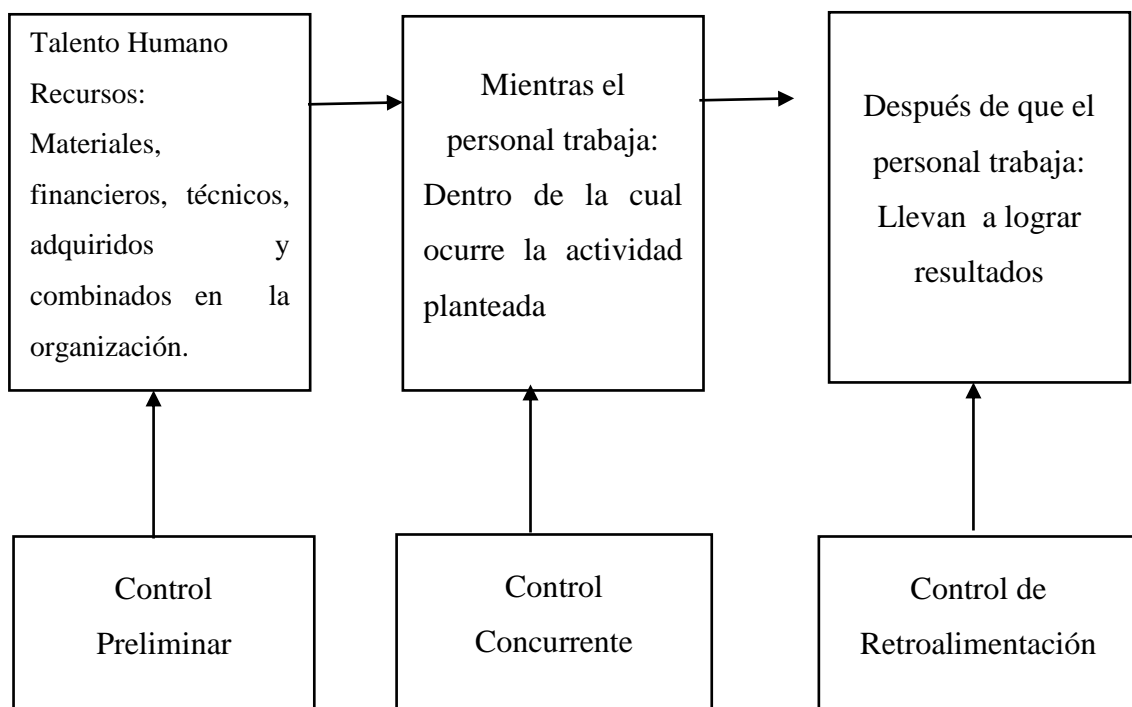
2.2.6 Tipos de control interno

(Rodríguez, 2009, pág. 123)

Es necesario tratar lo referente a la descripción más específica de la relación entre tres principales tipos de control. La función de control se puede dividir en tres tipos de acuerdo con la base del foco de la actividad de control.

El precontrol Se realiza antes de que el trabajo sea ejecutado con el precontrol se eliminara cualquier desviación significativa antes de que el trabajo se realice, al respecto, la dirección superior crea políticas, procedimientos y programas encaminados a eliminar el comportamiento que causara resultados en el trabajo. El precontrol se centra en la eliminar de los problemas previstos a futuro.

Ilustración 2: Tipos de control



Fuente: (Rodríguez, 2009, pág. 124)

Elaborado por: Mayra Cusco

Control preliminar.- Se concentra en el problema de evitar desviaciones en la calidad y cantidad de los recursos que la organización emplea. Los “recursos humanos” deben satisfacer los requisitos de los puntos según lo define, los recursos humanos han de satisfacer los niveles aceptables de calidad y es necesario disponer de ellos en el momento y lugar adecuados.

Control Concurrente.- Es aquel que regula las operaciones reales y continuas para garantizar que los objetivos se cumplan. Los medios principales mediante los cuales se implanta el control concurrente son las actividades directivas de los administradores. Por medio de la observación personal e inmediata y los administradores determinan si el trabajo se está llevando a cabo según lo definen las políticas y procedimientos, las normas que guían a la actividad continua se derivan de las descripciones de puestos y de las políticas que resulten de la acción de planear.

Control por retroalimentación.- Este se enfoca en los resultados finales. Cuando se toma una acción correctiva, esta se dirige hacia el mejoramiento del proceso de adquirir recursos o de las operaciones reales. Este tipo de control obtiene su nombre del hecho de que los resultados “históricos” guían las acciones futuras.

2.2.7 Organigramas

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 47)

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica. Un organigrama consiste en una forma gráfica que muestra las funciones principales, la relación básica que existe entre ellas, los canales de autoridad formal o quien tiene autoridad sobre quién.

En la práctica existen varios criterios para designar este tipo de graficas en las que muestra la estructura organizacional de la empresa. Los nombres con que se les denomina son carta de organización, organigrama, cuadros jerárquicos, cartograma, organograma.

La mayoría de los autores estadounidenses los designa con el nombre de cartas de organización, organigramas (E. Dale, H. Little Field, G.R.Terry), pero los autores europeos lo designan con el nombre de cuadros de organización, cartogramas, organogramas (H.Fayol, M.Aumage,J.Moix,Lansburgh). En nuestro país se designa con el nombre de organigramas y organogramas (sobre todo en el sector público)

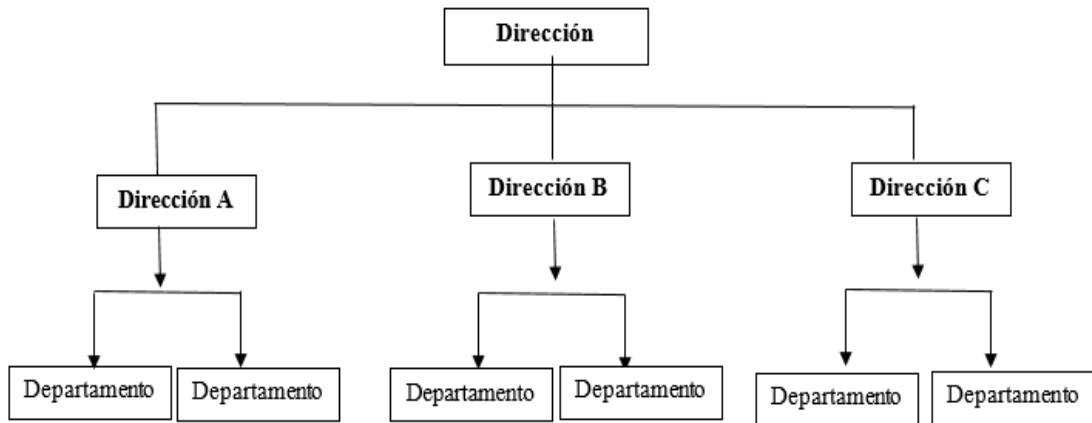
2.2.7.1 Objetivos de los organigramas

- Indican la relación de jerarquía que guardan entre sí los principales órganos que integran una dependencia o entidad.
- Facilitan al personal el conocimiento de su ubicación y relaciones dentro de la organización.
- Ayuda a descubrir posibles dispersiones, lagunas, duplicidad de funciones.
- Representa las diferentes unidades que constituyen la compañía con sus respectivos niveles jerárquicos
- Refleja los diversos tipos de trabajo que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad o función.

2.2.7.2 Tipos de los organigramas

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 48)

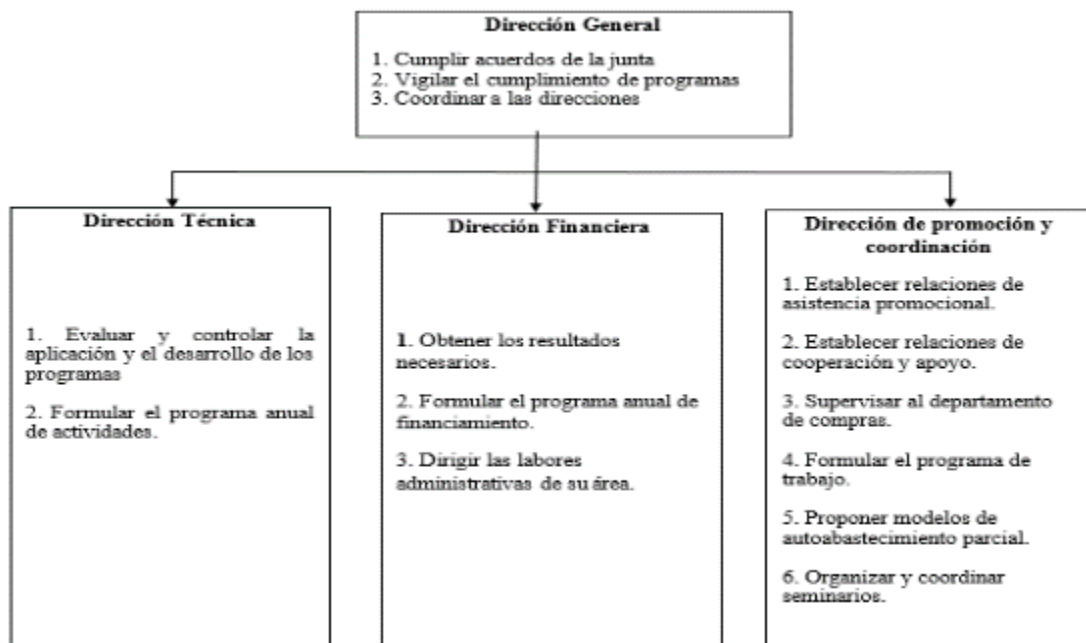
Ilustración 3: Organigrama Estructural



Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, pág. 48)

Elaborado por: Mayra Cusco

Ilustración 4: Organigrama Funcional

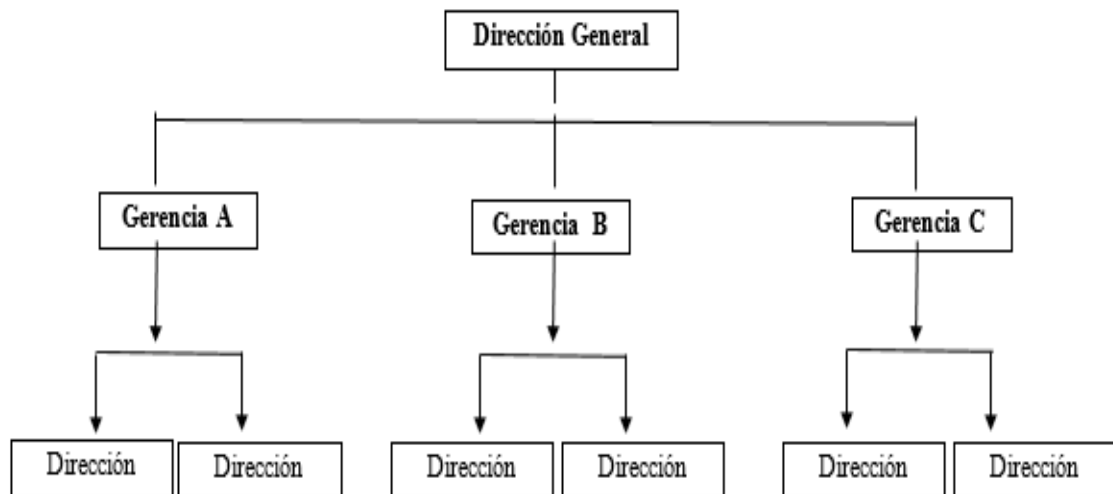


Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, pág. 48)

Elaborado por: Mayra Cusco

Clasificación de organigrama de acuerdo con su ámbito de aplicación.

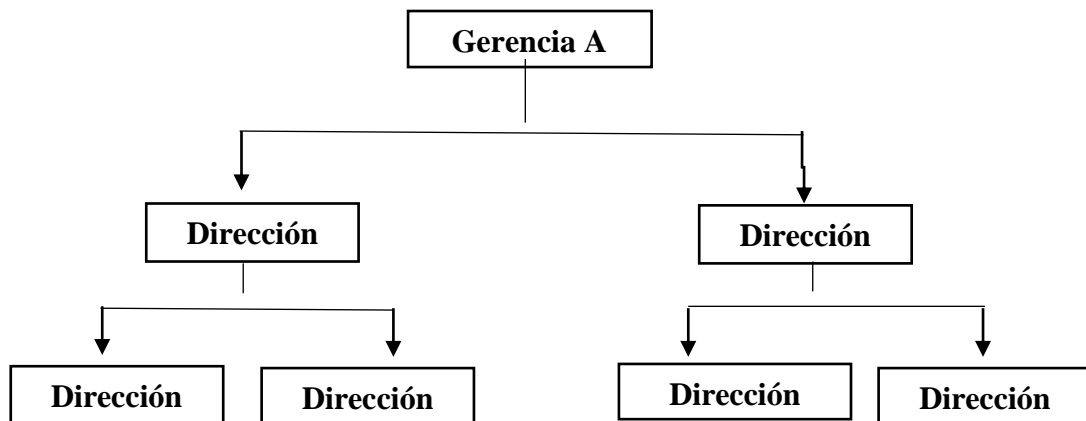
Ilustración 5: Organigrama General



Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, pág. 49)

Elaborado por: Mayra Cusco

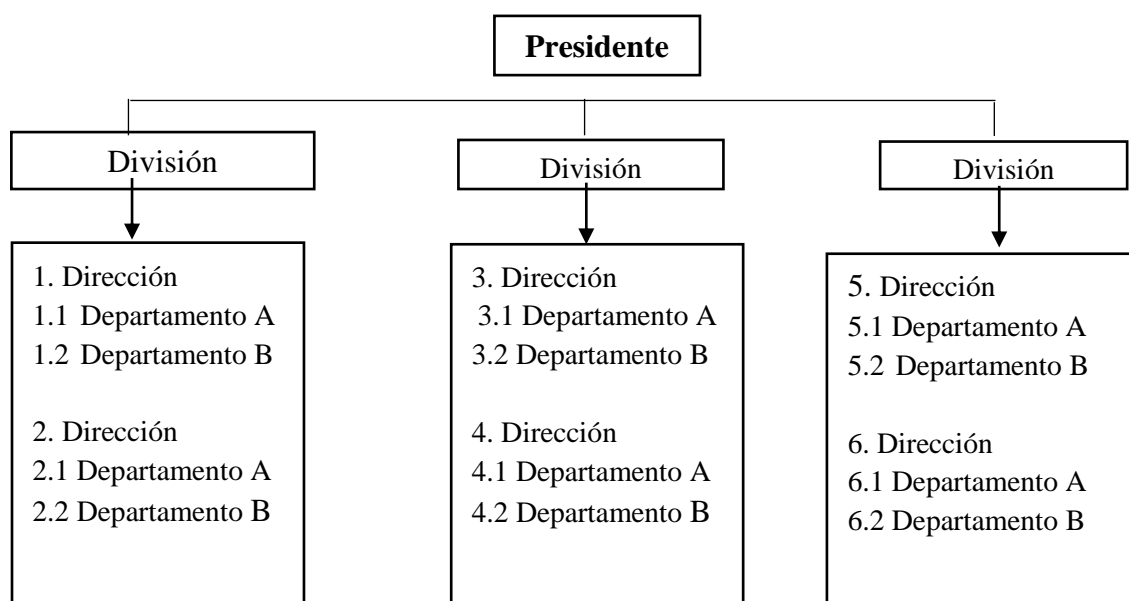
Ilustración 6: Organigrama Específico



Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, pág. 49)

Elaborado por: Mayra Cusco

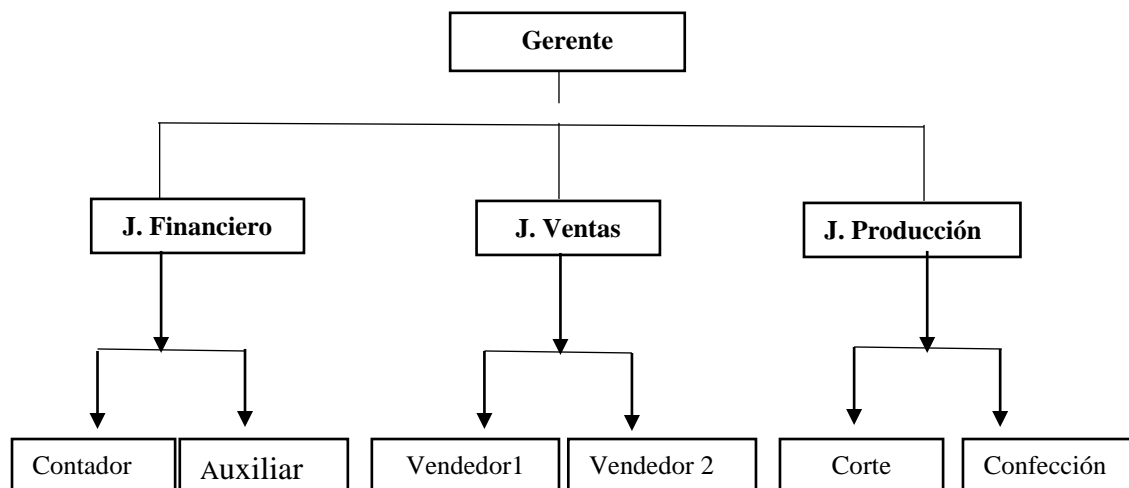
Ilustración 7: Organigrama de Bloque



Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, págs. 50,51,52)

Elaborado por: Mayra Cusco

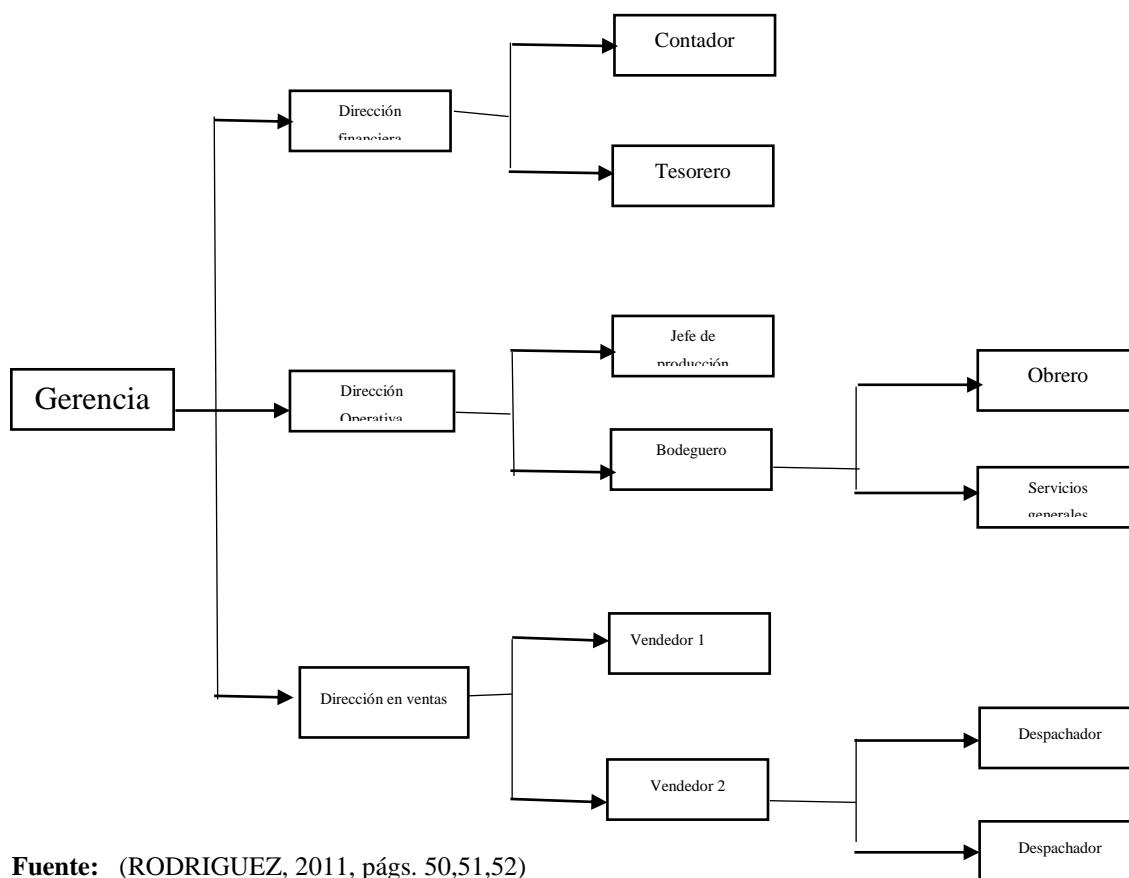
Ilustración 8: Organigrama Vertical



Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, págs. 50,51,52)

Elaborado por: Mayra Cusco

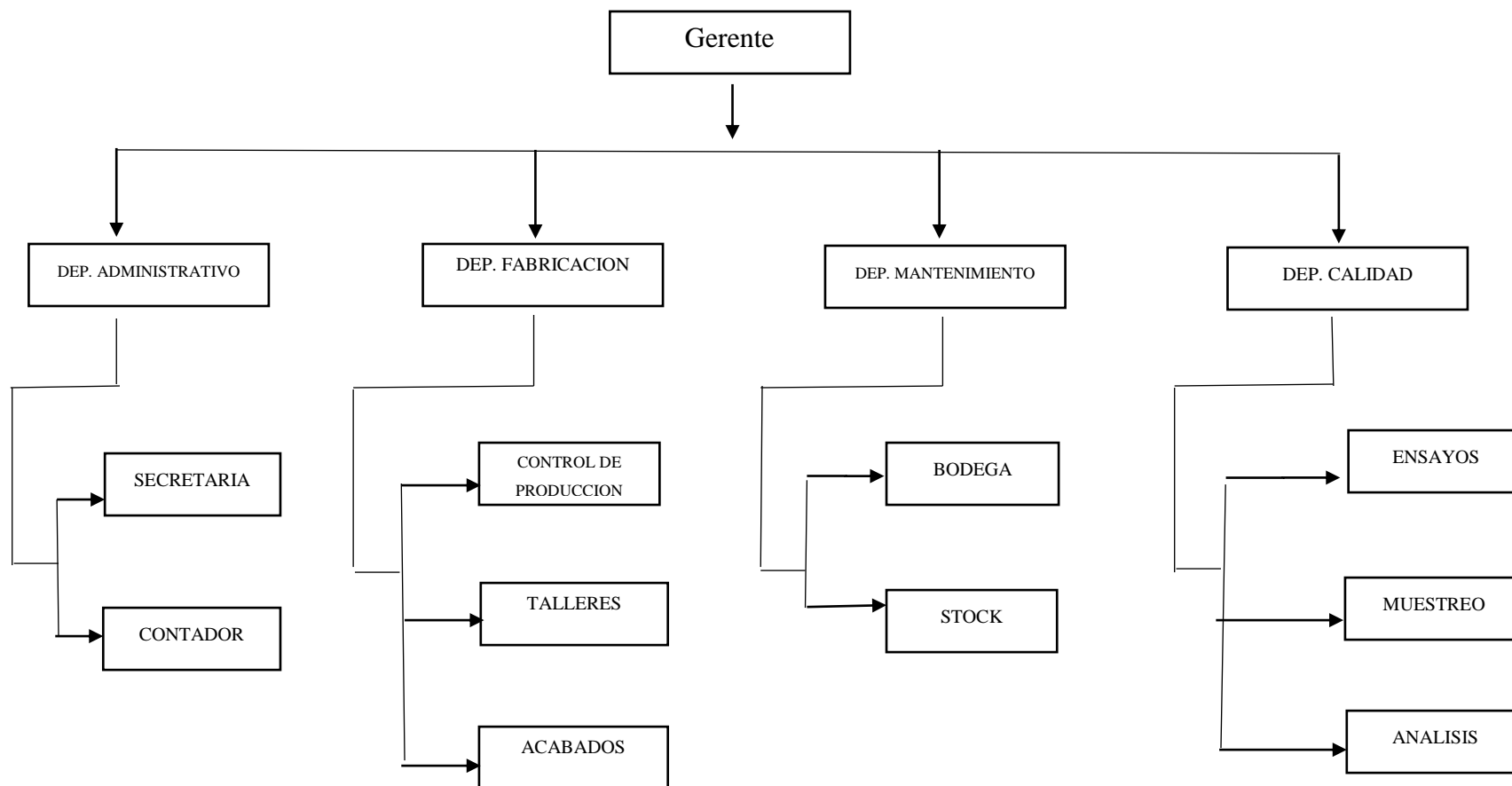
Ilustración 9: Organograma Horizontal



Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, págs. 50,51,52)

Elaborado por: Mayra Cusco

Ilustración 10: Organigrama Mixto



Fuente: (RODRIGUEZ, 2011, págs. 50,51,52)

Elaborado por: Mayra Cusco

2.2.8 Manuales

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 60)

“En México, los manuales son una técnica relativamente nueva, todavía no se sabe a ciencia cierta que es un manual administrativo, cuántos tipos hay, para qué pueden servir, cómo se elaboran, cómo se usan, etc.”

Según Miguel A. DuhaltKraus, un manual es:

“Un documento que contiene, es una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Para G. R. Terry, un manual es:

“Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

G. Continolo define al manual como:

“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

Según Joaquín Rodríguez Valencia

“Para mí, un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad”.

Con base en las anteriores definiciones, un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta

manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas.

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional; es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades.

2.2.8.1 Objetivos de los manuales

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 64)

Existen diversos objetivos, entre los más sobresalientes se encuentran los siguientes:

- Eliminar la confusión.
- Reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones.
- Disminuir la carga de supervisión.
- Servir de base para la capacitación del personal.
- Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento.

Tabla 1: Tipos de Manuales

TIPOS DE MANUALES	
Por su contenido:	<p>En esta categoría se incluyen los siguientes manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> . De historia de organismos. . De organización. . De políticas, . De procedimientos. . De contenido múltiple (por ejemplo, incluyen políticas y procedimientos, historia y organización) . De adiestramiento o instructivo. . Técnicos.
Por función específica:	<p>En este grupo entran los manuales que rigen a una determinada función operacional son:</p> <ul style="list-style-type: none"> . De producción. . De compras. . De ventas . De finanzas. . De contabilidad. . De crédito y cobranzas. . De personal. . Generales (los que se ocupan de dos o más funciones operacionales)

Elaborado por: Mayra Cusco

Clasificación de manuales por su contenido

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 69)

Manual de historia._ Su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo: comienzos, crecimientos, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Constituye a que el personal comprenda mejor la organización y lo motiva a sentirse parte de ella.

Manual de organización._ Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional forma a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

Manual de políticas._ Se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Una adecuada definición de política y su establecimiento por escrito permitirá:

- a. Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- b. Facilitar la descentralización al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c. Servir de base para una constante y efectiva revisión.
- d. Pueden elaborarse manuales de política para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

Manual de procedimientos._ Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canalizan la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

Manual de contenido múltiple._ Cuando el volumen de actividades, la cantidad de personal o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de distintos manuales.

2.2.8.2 Clasificación de manuales por su función específica

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 70)

Manual de producción._ Su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación; es decir, la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción.

Manual de compras._ Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se representan problemas fuera de lo común.

Manual de ventas._ Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

Manual de finanzas._ Su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración; contienen instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tenga que ver con el manejo de dinero.

Manual de contabilidad._ Su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esa actividad. Este manual puede contener aspectos como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas de la persona, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.

Manual de créditos y cobranzas._ Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están en las siguientes operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.

Manual de personal._ Su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como reclutamiento y selección, políticas de personal, prestaciones, capacitaciones, etc.

Manual técnico._ Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el

personal relacionado con esa función. Ejemplo: es el manual técnico de sistemas y procedimientos.

2.2.9 Manual de funciones

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 74)

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

2.2.10 Manual de procesos

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 115)

Los manuales de procedimientos son aquellos instrumentos de información en los que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de la unidad administrativa.

En un manual de procedimientos se describen, las diferentes unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación: suele contener una descripción narrativa que

señala los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo, e incluyen diagramas basados en símbolos para aclarar los pasos. En los manuales de procedimientos se acostumbra incluir las formas que se emplean en el procedimiento de que se trate, junto con un instructivo para su llenado.

2.2.10.1 Objetivos del manual de procesos

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 115)

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de los pasos que componen cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

2.2.11 Diagramas de flujo

(FINCOWSKY, 2009, pág. 298)

Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos, constituyéndose además en una herramienta fundamental que hay que cumplir para alcanzar las distintas finalidades de la administración.

(RODRIGUEZ, 2011, pág. 98)

Los analistas demandan técnicas que se permitan precisar, por medio de diagramas de flujo, los elementos necesarios para llevar a cabo las funciones de manera lógica.

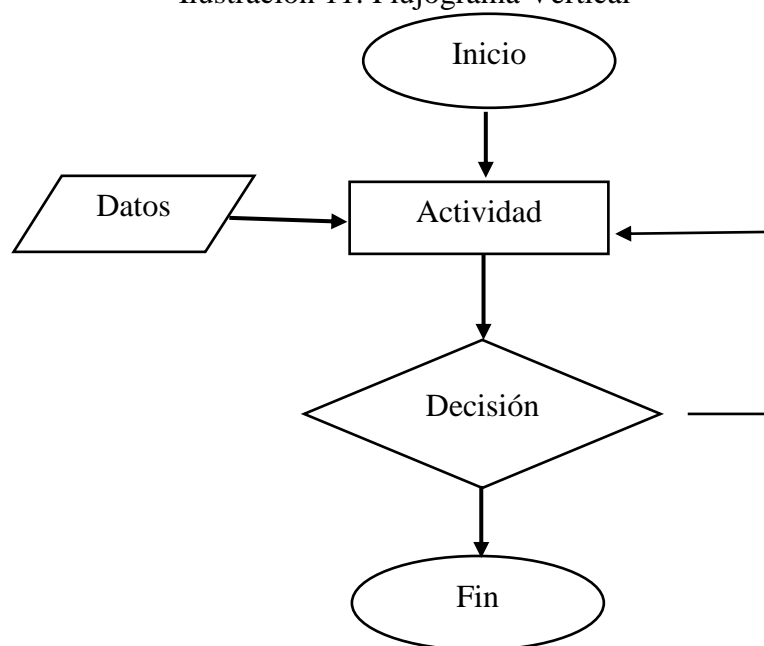
Los diagramas comprendían de manera ordenada y detallada las operaciones de los diversos departamentos que intervienen en ellos, las formas que se utilizan los procedimientos e instrumentos de trabajo con que determinan responsabilidades en la ejecución y el control de las operaciones.

La grafica o diagrama es una expresión objetiva de información dada. Para la elaboración de un manual de organización, del manual de procedimientos, se utilizan las gráficas siguientes:

- De carácter estático.
- Distribución de funciones.
- De carácter dinámico.
- Diagrama de flujo o flujogramas.

2.2.11.1 Tipos de diagramas de flujo

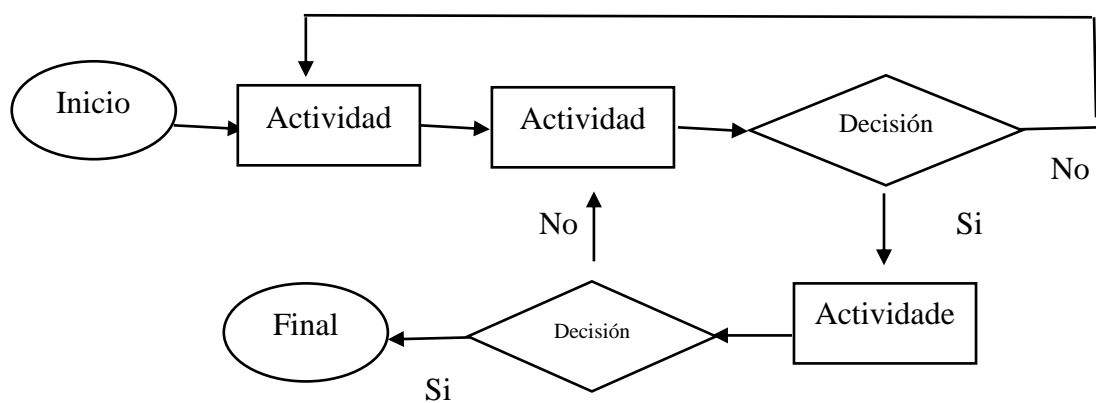
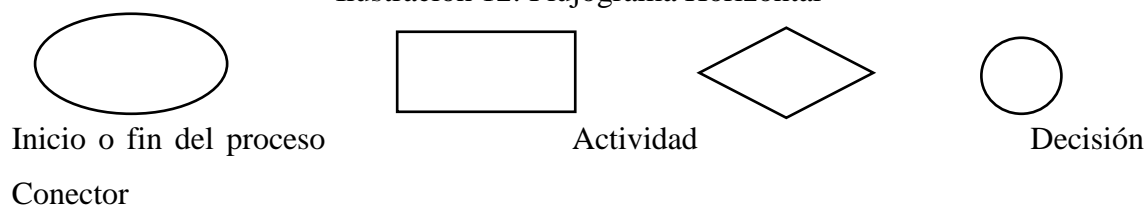
Ilustración 11: Flujograma Vertical



Fuente: (LOGROÑO, 2013, págs. 35,36,37)

Elaborado por: Mayra Cusco

Ilustración 12: Flujograma Horizontal

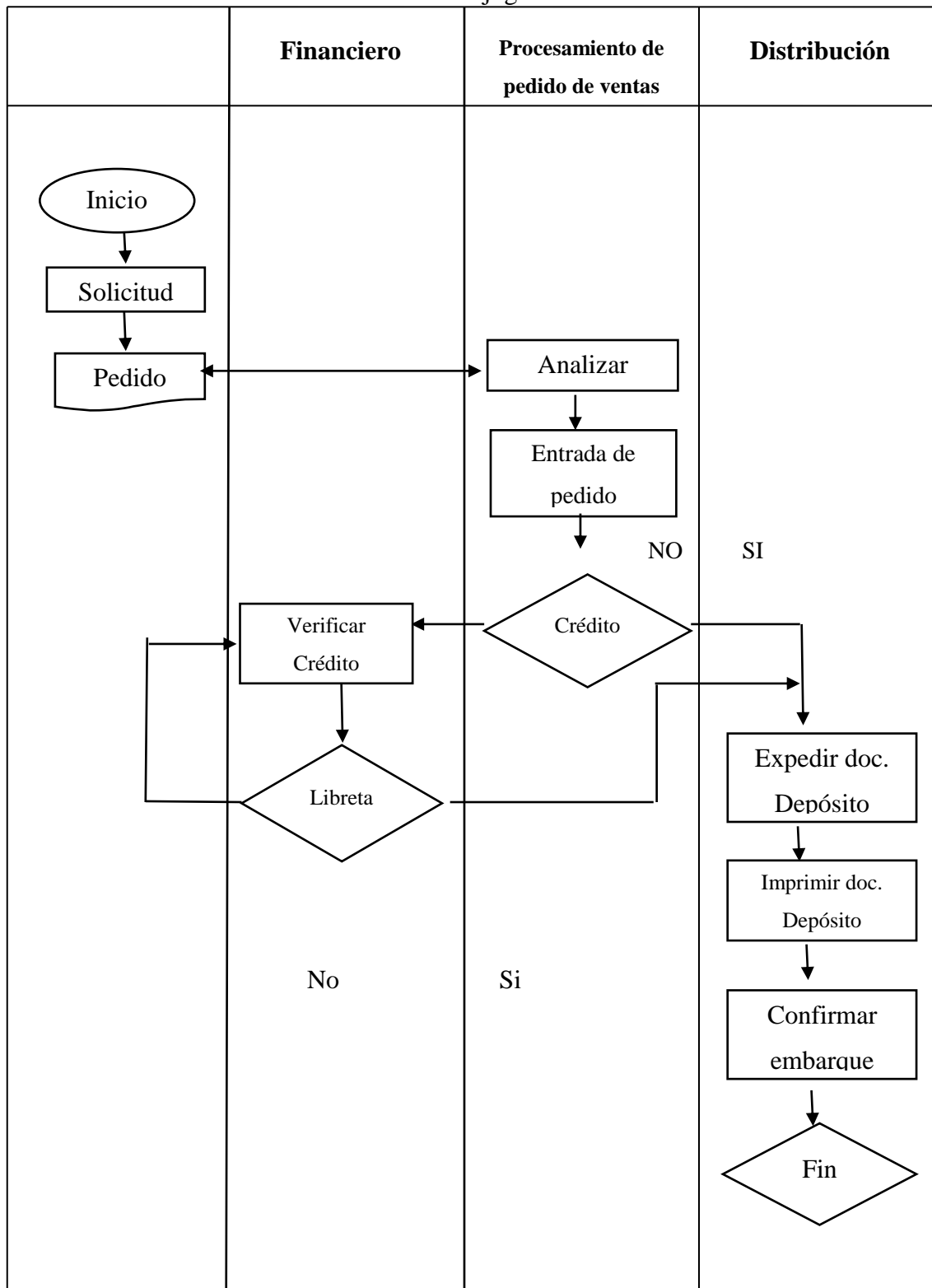


Fuente: (LOGROÑO, 2013, págs. 35,36,37)

Elaborado por: Mayra Cusco

En este tipo de flujo se representan diferentes acciones coincidentes tanto en líneas horizontales como verticales, así como también la extensión de más de un departamento.

Ilustración 13: Flujograma Tabular



Fuente: (LOGROÑO, 2013, págs. 35,36,37)

Elaborado por: Mayra Cusco

2.2.11.2 Simbología

(GAITAN, 2006, pág. 178)

Los símbolos utilizados en los flujogramas tienen por objeto poner en evidencia el origen, proceso y destino de la información escrita y verbal competente de un sistema. Existe una tendencia cada vez más generalizada a estandarizar los símbolos convencionales que representan elementos o situaciones corrientes, por ejemplo, un archivo de documentos, aunque todavía dicha estandarización no es general, pese a los múltiples intentos de homogeneizar la simbología.

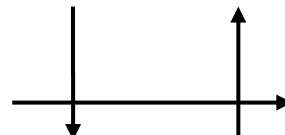
Puede utilizarse, cuando ello sea conveniente, otros símbolos no convencionales, que no ofrecen dificultades para el lector.

Inicio del flujograma



Representa las áreas de responsabilidad de un sistema, y el inicio de del flujograma, Es un circulo se indica el número que identifica a cada subsistema.

Línea de flujo o combinación



La línea de flujo o comunicación representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos. La flecha indica el sentido del proceso y sucesión de una acción con otra, la línea principal del flujo se grafica en sentido vertical, las líneas horizontales representan el traslado de una información a otro nivel.

Documentos



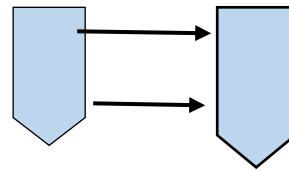
Se utiliza para identificar cualquier tipo de documentos originando o recibido en cada sistema (cheques, factura, parte diarios, listados, etc.) la numeración en la parte interior derecha indica el número de copias emitidas (original 1, copias 2,3, 4)

Registro



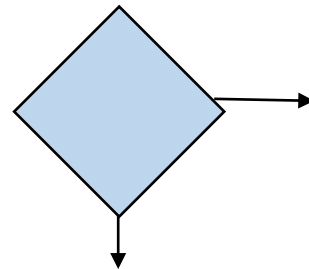
Representa un documento en el cual hay anotaciones de entrada y salida de operaciones, normalmente son los libros auxiliares o principales llevados a mano o mediante medio mecánico. Dentro del símbolo se indica el nombre del registro que debe utilizarse normalmente en los procedimientos de la empresa.

Conector interno



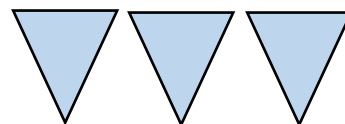
Relaciona dos partes del flujograma entre subsistemas sirve para referenciar la información que ingresa o sale del flujograma. Se dibuja este conector mediante una línea horizontal de ingreso o salida. La flecha indica cualquiera de estas dos operaciones.

Decisión



Se utilizara este símbolo cuando la operación grafica en el flujograma está sujeta a ciertas alternativas que puedan presentarse antes de continuar el procedimiento (La definición de como se ha de seguir) dependerá del resultado de una prueba, una comparación o la existencia de alguna condición. En el símbolo debe escribirse la numeración correlativa en la misma forma como si fuese una operación más, a lo largo de todo el flujograma del sistema.

Archivo



Representa las funciones de archivo de información bajo control directo de la misma unidad en la cual se están representando los procedimientos de la

empresa. En el símbolo se indica la naturaleza del archivo (alfanumérico, numérico o cronológico). Dentro del símbolo se escribe letras o números.

Los tipos de archivos utilizados son:

Archivo permanente: Mantienen documentos en forma permanente, de uso eventual de consulta.

Archivo temporal: Almacena documentos en forma transitoria para su posterior consulta o procedimiento.

Archivo a destruir: Indica la destrucción de un documento cuando su uso no es necesario.

Frecuencia de tiempo



Representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones. Usualmente reflejan días, meses, años. Se grafica alado izquierdo de la operación que le corresponde. Dentro del símbolo debe precisarse el tiempo: cada 15 días, cada 30 días, etc.

Finalización de flujograma



Este símbolo se utiliza para indicar la conclusión del flujograma de cada subsistema. Es el último símbolo que se gráfica.

2.3 IDEA A DEFENDER

Con el diseño un Sistema de Control Interno a la Junta Administradora de Agua Potable, Regional Hualcanga, período 2016 se podrán salvaguardar los recursos de la organización.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Cuantitativa

(NIÑO, 2011, pág. 29)

La investigación cuantitativa tiene que ver con la (cantidad) y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes. Tradicionalmente se ha venido aplicando con éxito en investigaciones de tipo experimental, descriptivo, explicativo y exploratorio.

Con este método analizaremos e interpretaremos los datos obtenidos de la información lo cual se logra resultados numéricos, estadísticos.

3.1.2 Cualitativa

(NIÑO, 2011, pág. 30)

“La investigación cualitativa toma como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno a su vez recolecta y analiza la información detallando las características en todas las formas posibles, exceptuando la numérica”.

Mediante la utilización del método cualitativo detallaremos las cualidades del fenómeno de forma directa entre el sujeto y el objeto que consiste en detallar datos concretos y particulares de una realidad.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Explicativa

(NIÑO, 2011, págs. 34, 35)

Es un instrumento utilizado en muchos tipos de investigación que va más allá de la simple descripción de un objeto. Diríamos que es más avanzada por que recoge datos y descubre hechos en sí. Este tipo de investigación profundiza nuestro conocimiento de la realidad, por que explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado.

En el presente trabajo de titulación se empleara el tipo de investigación explicativa es avanzada ya que recopila la información y descubre acontecimientos realizados en la empresa y a su vez explica la ocurrencia del fenómeno.

3.2.2 Investigación Descriptiva

(NIÑO, 2011, pág. 34)

Su propósito e describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se puedan establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos.

Tiene como objetivo principal describir las características del fenómeno detalladamente y a su vez obtener la verdad de los hechos investigados que servirán de sustento para el desarrollo del trabajo de titulación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

(ICART, 2006, pág. 55)

“Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que desea estudiar; por lo tanto el conjunto de elementos que posee esta característica se denomina población o universo”.

3.3.2 Muestra

(ICART, 2006, pág. 55)

La muestra es el grupo e individuos que realmente se estudiaran, en un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas.

Para el trabajo de titulación se considerara a la totalidad de empleados que laboran en la Junta Administradora de Agua Potable:

Tabla 2: Nómina del personal de la Junta

N ^a	NOMBRES	CARGOS
1	Sr. Humberto Barreno	Presidente
2	Sr. Líder Zurita	Secretario
3	Sr. Carlos Sánchez	Tesorero
4	Sr. Muler Rosero	Primer Vocal
5	Sr. Hércules Mejía	Segundo Vocal
6	Sr. Efraín Caina	Tercer Vocal
7	Ing. Gardenia Barreno	Recaudadora
8	Lcda. Rocío Morales	Contadora
9	Sr. Humberto Arévalo	Operador
10	Sr. Luis Zurita	Lecturista
TOTAL		10

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

(Cortez, 2012, pág. 66)

En toda investigación, para recopilar la información debe tomarse en cuenta principalmente los objetivos y la hipótesis planteada, así como el tiempo y los recursos disponibles, pero sobre todo, el investigador debe conocer las técnicas y los instrumentos de que se vale cada una de ellas, para que pueda elegir las idóneas que su investigación requiera.

3.4.1 OBSERVACIÓN

(Cortez, 2012, pág. 77)

Mirar es una cualidad innata en la generalidad de los individuos en cambio, observar es un proceso mental más complejo, dirigido a un fin determinado, y se requiere de un esquema de trabajo para captar las manifestaciones y los aspectos más trascendentales y significativos de las investigaciones científicas.

Es una técnica que se utilizó en la investigación para obtener información de forma veraz y confiable que implica mirar atentamente al fenómeno, se aplicó a los socios, a todos los empleados que laboran en la Junta y se verifico las actividades q realizan.

3.4.2 ENTREVISTA

Se emplea cuando no existe suficiente material informativo sobre ciertos aspectos que se deseen investigar, o cuando la información no puede conseguirse mediante otras teorías.

Se emplea fundamentalmente en el campo de la antropología y la sociología para realizar estudios exploratorios. Aquí se requiere de un informante clave que proporcione información de otras personas que desconocen o darían incompleta. La selección de los informantes clave depende del tipo de información que sea necesaria, y pueden ser las autoridades municipales, las entidades.

Mediante esta técnica se logró obtener información y presentar la propuesta de manera coherente oportuna y eficaz, es decir en forma directa entre el investigador y el entrevistado que me permitirá adquirir informaciones, se aplicó a todo el personal administrativo y técnico.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA DEL CANTÓN QUERO, PERÍODO 2016.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Descripción de la empresa

- **Representante Legal:** Sr. Humberto Barreno
- **Ruc:**1891764754001
- **Razón Social:** Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga
- **Servicios que ofertan:** Agua potable rural.
- **Convenios:** Municipios; Consejo Provincial, Ayuda en Acción, Senagua.

4.2.2 Reseña histórica

La Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga fue fundada en 19 de marzo de 1975, iniciando sus actividades con dos comunidades Hualcanga San Luis y Hualcanga Santa Anita en una casa de la Junta del Campesinado de Hualcanga Santa Anita (prestada) ya que fueron adjudicadas las vertientes del Igualata.

Desde 1975 hasta 1979 se elige la primera Directiva recayendo el cargo de Presidente al Sr. Seliano Silva, Tesorero Mecías Barrera, Secretario Enrique Llerena, Vocales José Arévalo, Cristóbal Contreras, Neptaly Barrera de esta manera se ha venido trabajando a través de mingas con todos los usuarios para tener un mejor servicio de agua potable.

Los Directivos son electos de forma democrática cada dos años por medio de voto secreto, con la presencia de las autoridades del cantón Jefe Político y el Alcalde se elige

de cada sector un representante y de estos directivos se elige la Directiva central de seis miembros.

En 1995 se integraron 6 comunidades Santuario, San Pedro, Hualcanga San Francisco, La Calera, El Guanto y Jaloa la Playa formando así 8 comunidades.

En el 2001 se integraron 4 comunidades San Luis la Unión, Hualcanga la Dolorosa, Hualcanga Chico Zona 1, Hualcanga Chico Centro, así pasan a formar las 12 comunidades teniendo una extensión de 147 hectáreas de paramo lo cual contrataron un guarda parque para que vigile que no haya incendios, contaminación de la vertiente ni exista animales que dañen las mismas, es así que han venido trabajando a través de mingas que es una costumbre ancestral del ser humano es así que se ha venido dando la reforestación que nace de las mismas plantas.

Actualmente La Junta Administradora Regional Hualcanga cuenta con 1350 socios las cuales tienen un consumo mínimo de 10 mts cúbicos por familia pagando un básico de \$ 2,00 dólares mensualmente. La actual administración está sirviendo a la Junta Administradora Regional durante 10 años consecutivos y marca la pauta para ser y hacer una Junta de Aguas exitosa con las autoridades como son Presidente Sr: Humberto Barreno, Secretario Sr: Líder Zurita, Tesorero Sr: Carlos Sánchez, Primer Vocal Sr: Muler Rosero, Segundo Vocal Sr: Hércules Mejía, Tercer Vocal Sr: Efraín Caina, Recaudadora Ing. Gardenia Barreno, Contadora Lcda. Rocío Morales, Operador Sr: Humberto Arévalo, Lecturista Sr: Luis Zurita.

4.2.3 Conformación Jurídica

BASE LEGAL DE LA CONSTITUCION Y CONFORMACION DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE PARA LAS AREAS RURALES DE LA PROVINCIA BASE LEGAL DE LA DE TUNGURAHUA.

Publicada en el registro oficial N° 449 del 20 de octubre del 2008; del mandato del Decreto Supremo N° 3327, ley Constitutiva de la Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979, del Decreto Ejecutivo N° 1088, publicado en Registro oficial N° 346 del 27 de mayo del 2008 (Disposición General Segunda, mediante el decreto N.-5 de 30 de mayo

2013 publicado en el Registro Oficial Bajo Supremo N.-14 con fecha 13 de junio del 2013 se entrega la competencia a la SECRETARIA DE AGUA todo lo referente al manejo al amparo del Artículo 318 de la Constitución de la República del Ecuador, de Juntas Administradoras de Agua Potable Rural.

CON FECHA 20 DE OCTUBRE DEL AÑO 2003 SE CONSTITUYE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA SEGÚN CONSTA EN LOS ARCHIVOS EDL MIDUVI-TUNGURAHUA.

CON FECHA 04 DE ABRIL DEL 2014 SE ELIGE A LA NUEVA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA PERTENECIENTE A LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTON QUERO PARA EL PERIODO 2014-2015 CONFORME CONSTA LA APROBACION Y REGISTRO DEL CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO AMBATO N.-099

4.2.3.1 Misión

Ofrecemos el servicio de agua potable con calidad a los usuarios de las doce comunidades de nuestro Cantón, cuidando el medio ambiente, utilizando eficientemente los recursos y fortaleciendo la unión y la confianza de la colectividad.

4.2.3.2 Visión

Queremos ser una empresa comprometida con un buen servicio hacia las doce comunidades en el año 2017, con una administración efectiva y eficaz con un sistema eficiente en distribución del suministro de agua potable, para satisfacer las necesidades de los socios de nuestro Cantón, de una manera equitativa y permanente, con un personal competitivo y utilizando los recursos con eficacia.

4.2.4 Objetivos

4.2.4.1 Objetivo General

Satisfacer las necesidades de los socios a través de un servicio de alta calidad que cubra las expectativas de los mismos, a fin de contribuir al desarrollo social de las Comunidades del Cantón Quero.

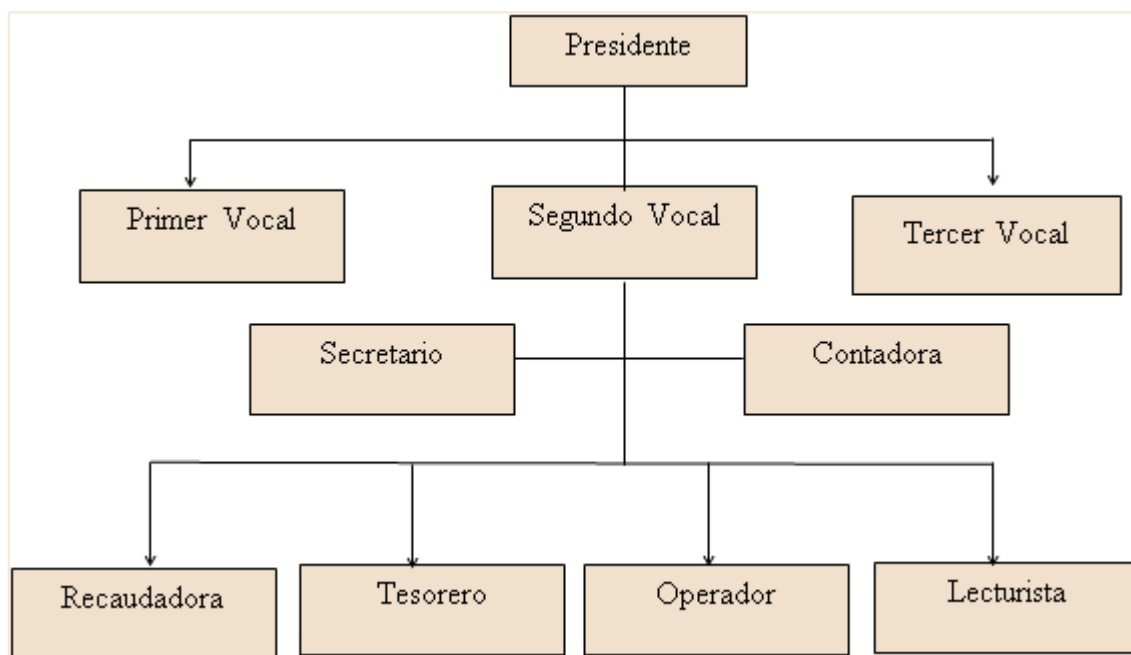
4.2.4.2 Objetivos específicos

- Ofrecer calidad con nuestros servicios para nuestros consumidores.
- Obtener el reconocimiento de todos los consumidores por ser la Junta más eficiente en la actualidad.
- Ser la Junta con mejor servicio brindado a los consumidores del Cantón.

4.2.5 Organigrama Estructural

Mediante la investigación que se realizó en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga se observó la inexistencia de un organigrama estructural por lo que se propone la siguiente estructura ya que a través de la misma se pretende definir el orden jerárquico y los cargos de cada uno de los empleados.

Ilustración 14: Junta Administradora De Agua Potable Regional Hualcanga



Fuente: Junta Administradora Regional Hualcanga

Elaborado por: Mayra Cusco

4.2.6 Diagnostico empleando la matriz FODA

En la investigación de elaboro la matriz Foda para determinar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas identificadas en la Junta Administradora Regional Hualcanga.

(Choque, 2015, págs. 55, 58)

4.2.6.1 Análisis FODA

El termino Foda es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De las cuatro variables mencionadas, las fortalezas y debilidades son internas de la organización, por lo que es posible intervenir sobre ellas; en tanto que las oportunidades y amenazas son externas a la organización por lo cual, generalmente son difíciles de modificar.

4.2.6.2 Ponderación

Para la ponderación, se considera cuatro categorías de impacto: muy alto, alto, mediano y bajo. Cada una de ellas tiene un puntaje como se detalla a continuación:

- ✓ Muy alto:4 puntos
- ✓ Alto:3 puntos
- ✓ Mediano:2 puntos
- ✓ Bajo:1 punto

Tabla 3: Diagnostico-Administrativo

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuenta con edificio propio ➤ Personal capacitado ➤ Suficiente recursos económicos ➤ Agua 100% purificada ➤ Buen servicio a los usuarios de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo con material de diferentes instituciones públicas ➤ Recibir conferencias internacionales ➤ Reconocimiento a nivel Parroquial y Cantonal ➤ Apoyo de organismos internacionales ➤ Normativa que apoya a mejorar la calidad de vida de los habitantes
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ausencia de un control interno en la Junta de Agua Potable. ➤ Atención irregular ➤ Cambios de personal muy constantes ➤ Carencia de maquinaria adecuada ➤ Poco mantenimiento de agua potable 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevas leyes del Gobierno ➤ Desastres naturales ➤ Leyes del medio ambiente ➤ Idiosincrasia de los habitantes con respecto al pago ➤ Sanciones por organismos reguladores

Elaborado por: Mayra Cusco

Tabla 4: Análisis Interno del Impacto

No.	Detalle	Debilidad de fracaso	Debilidad menor	Equilibrio	Fortaleza menor	Fortaleza de éxito
	FORTALEZAS					
1	Cuenta con edificio propio					
2	Personal capacitado					
3	Suficiente recursos económicos					
4	Agua 100% purificada					
5	Buen servicio a los usuarios de la comunidad					
	DEBILIDADES					
1	Ausencia de un control interno en la Junta de Agua Potable.					
2	Atención irregular					
3	Cambios de personal muy constantes					
4	Carencia de maquinaria adecuada					
5	Poco mantenimiento de agua potable					

Elaborado por: Mayra Cusco

4.2.6.3 Fortalezas

Mediante el análisis determinamos que cuentan con edificio propio sin embargo los muebles y enseres no están en buen estado para el uso del personal administrativo y del usuario además tiene personal capacitado para desempeñar sus actividades con responsabilidad y eficiencia cuenta con recursos económicos suficientes para el desarrollo de la misma pero no han sido debidamente distribuidos. La Junta Administradora brinda agua 100% purificada y el servicio de calidad al usuario.

4.2.6.4 Debilidades

La ausencia de un control interno seria riesgo por lo que puede existir fraude o perdidas en la Junta, la a tensión poco frecuente provoca incomodidad al usuario ya que solo están dos días al mes también los cambios constantes de personal debilita a la Junta debido a que tergiversa la información la carencia de maquinaria retrasa el trabajo planificado en la Junta y el poco mantenimiento del agua ocasiona malestar al usuario.

Tabla 5: Análisis Interno

No.	Detalle	Ponderación	Calificación	Total
	Fortalezas			
1	Cuenta con edificio propio	20%	3	0,60
2	Personal capacitado	13%	4	0.52
3	Suficiente recursos económicos	8%	3	0,24
4	Agua 100% purificada	11%	4	0.44
5	Buen servicio a los usuarios de la comunidad	6%	3	0.18
	Debilidades			
1	Ausencia de un control interno en la Junta de Agua Potable.	15%	4	0.60
2	Atención irregular	6%	3	0.18
3	Cambios de personal muy constante	4%	2	0.08
4	Carencia de maquinaria adecuada	7%	3	0.21
5	Poco mantenimiento de agua potable	10%	3	0.3
	Total Σ	100%		3.35

Elaborado por: Mayra Cusco

FORTALEZAS

Infraestructura propia, poseen un edificio de tres plantas ubicado en un lugar estratégico que permite el acceso a los empleados, en una visita se pudo observar que no cuentan con áreas físicas adecuada para el cumplimiento de las funciones.

Personal capacitado, Cuenta con personal idónea para cumplir las actividades eficientemente brindando un buen servicio a los socios de la Junta Administradora de Agua Potable.

Suficiente recursos económicos, La Junta Administradora recauda mensualmente un 95% del mes consumido de agua que son utilizados en mantenimiento del agua, sueldos y salarios, adquisición de activos y cuenta con suficiente capital para cubrir todos los gastos que requiere la Junta pero un 5% está en morosidad.

Agua 100% purificada, La Junta posee una fuente de agua ubicada en los páramos del Igualata que está libre de contaminación que para consumo humano es necesario purificar clorar y dar el debido tratamiento al agua.

Buen servicio a los usuarios de la comunidad, El servicio brindado al usuario por el personal administrativo es eficiente.

DEBILIDADES

Ausencia de un control interno en la Junta de Agua Potable, La ausencia de un control interno en la Junta Administradora llevaría a una mala administración como: el fraude la pérdida de activos con esto ocasionando inconvenientes a futuro causando cierre definitivo de la Junta.

Atención irregular, El personal administrativo no trabaja el mes completo por lo que los usuarios no tienen a dónde acudir en caso que hubiere la necesidad de realizar un trámite urgente.

Cambios de personal muy constante, El personal que labora en la Junta Administradora es removido de su lugar de trabajo por diferentes situaciones personales por lo que causa malestar y pérdida a la Junta por sus capacitaciones constantes al nuevo personal.

Carencia de maquinaria adecuada, La ausencia de maquinaria de última tecnología retrasa los trabajos planificados para la reparación de tubería por lo que los usuarios son convocando a realizar dicho trabajo de forma manual.

Poco mantenimiento de agua potable, El tratamiento del agua no lo realizan de forma constante por lo que es necesario clorarla cada mes para brindar a los usuarios agua de excelente calidad.

Tabla 6: Análisis Externo del Impacto

No.	Detalle	Amenaza de fracaso	Amenaza menor	Equilibrio	Oportunidad menor	Oportunidad de éxito
OPORTUNIDADES						
1	Apoyo con material de diferentes instituciones públicas					
2	Recibir conferencias internacionales					
3	Reconocimiento a nivel Parroquial y Cantonal					
4	Apoyo de organismos internacionales					
5	Normativa que apoya a mejorar la calidad de vida de los habitantes					
AMENAZAS						
1	Nuevas leyes del Gobierno					
2	Desastres naturales					
3	Leyes del medio ambiente					
4	Idiosincrasia de los habitantes con respecto al pago					
5	Sanciones por organismos reguladores					

Elaborado por: Mayra Cusco

4.2.6.5 Oportunidades

Mediante el análisis se determina que cuenta con el apoyo de instituciones públicas como son (Ayuda en Acción, Municipio, Consejo Provincial) q aportara al progreso de la Junta, que por medio de las conferencias internacionales se obtendrán el desarrollo y el reconocimiento de la Junta Administradora a nivel parroquial y cantonal tomando en cuenta la normativa que apoya al mejoramiento de calidad de vida de los usuarios.

4.2.6.6 Amenazas

Mediante el análisis se determina que las nuevas leyes que se aplicaran va a afectar al desarrollo de la Junta ya que pasaría sus recursos a ser administrados por instituciones públicas, los desastres naturales ocasionarían pérdidas considerables a su vez la leyes del medio ambiente afectaría a la Junta por medio de las multas impuestas ante el incumplimiento de dicha ley también la irresponsabilidad del consumidor al no cumplir con el pago del consumo puede causar perdida a la Junta al igual que las sanciones impuestas por organismos reguladores (Senagua) o por organismos que controla (SRI).

Tabla 7: Análisis Externo

No.	Detalle	Ponderación	Calificación	Total
Oportunidades				
1	Apoyo con material de diferentes instituciones públicas	17%	4	0.68
2	Recibir conferencias internacionales	10%	3	0.30
3	Reconocimiento a nivel Parroquial y Cantonal	11%	3	0.33
4	Apoyo de organizaciones internacionales	8%	3	0.24
5	Normativa que apoya a mejorar la calidad de vida de los habitantes	10%	4	0.40
Amenazas				
1	Nuevas leyes del Gobierno	15%	4	0.60
2	Desastres naturales	13%	4	0.52
3	Leyes del medio ambiente	7%	3	0,21
4	Idiosincrasia de los habitantes con respecto al pago.	5%	3	0,15
5	Sanciones por organismos reguladores	4%	3	0,12
	Total Σ	100%		3.55

Elaborado por: Mayra Cusco

OPORTUNIDADES

Apoyo con material de diferentes instituciones públicas, La junta Administradora cuenta con el apoyo de las instituciones públicas como son Senagua, Municipio del Cantón que por medio de gestiones reciben diferentes materiales como son tuberías, mangueras entre otras.

Recibir conferencias internacionales, La junta Administradora tiene la oportunidad de recibir conferencias internacionales que aportara al desarrollo de la misma.

Reconocimiento a nivel Parroquial y Cantonal, Tiene la oportunidad de recibir reconocimientos por la calidad de agua que esta apta para el consumo humano que brindan a los usuarios.

Apoyo de organizaciones internacionales, Por medio de gestiones la Junta Administradora Regional Hualcanga cuenta con el apoyo internacional que facilitara los procesos de trabajo y brindar agua de calidad a los habitantes del sector.

Normativa que apoya a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Con la dotación de agua potable se mejora la calidad de vida de los habitantes del sector

AMENAZAS

Nuevas leyes del Gobierno, Afectaría al cierre definitivo de la Junta mediante la creación de nuevas leyes del Gobierno, la Junta Administradora pasaría a formar parte de las instituciones públicas municipio causando malestar e inconformidad de los usuarios.

Desastres naturales, Los desastres naturales son inevitables que pueden causar pérdidas incalculables como la erupción del volcán Tungurahua contaminaría la fuente de agua ocasionando enfermedades a los consumidores, los terremotos puede dañar la tubería y la infraestructura del edificio.

Leyes del medio ambiente, La junta Administradora si no cumple con las leyes ambientales tendrá sanciones, multas ocasionando pérdidas que afectaría a la misma.

Idiosincrasia de los habitantes con respecto al pago, La irresponsabilidad de los usuarios o falta de cumplimiento de sus obligaciones provocaría perdida a la Junta Administradora ya que aumentaría el margen de morosidad causando molestias a la administración.

Sanciones por organismos, La junta administradora recibirá sanciones o multas al verificar el incumplimiento de las obligaciones adquiridas como por el SRI que podría afectar al progreso de la misma.

4.2.7 Mecanismos de evaluación

Dentro de los mecanismos para la evaluación de los sistemas de control interno tenemos los flujogramas, cuestionarios y cédulas narrativas; para el presente trabajo se ha considerado la realización de cuestionarios que serán aplicados por funcionarios responsables de cada proceso:

4.2.7.1 Ambiente De Control

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL



HUALCANGA

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO

Componente: Ambiente de Control

No.	Cuestionario	Si	No	N/A	Observación
1.	¿Se establece el momento en el que se da paso al proceso de lectura de los códigos?	√			
2.	¿La planificación de recorrido se establece de forma organizada?	√			
3.	¿Se realiza un registro correcto del ingreso de los códigos de lectura?		√		Los nombres de los usuarios no están en orden alfabético
4.	¿Se emite una factura al finalizar el proceso de cobro?	√			
5.	¿Cumplen con el registro contable correspondiente?	√			
6.	¿El mantenimiento del agua se realiza frecuentemente?	√			
7.	¿Las tareas encomendadas realizan con eficiencia?	√			

8.	¿Existe un código de ética en la Junta Administradora Regional Hualcanga?		√		La Junta no tiene código de ética
9.	¿Los empleados revisan el código de ética periódicamente?		√		No cuenta con un código de ética
10.	¿Los empleados sienten cierta presión para hacer lo correcto o para la toma de decisiones?	√			
11.	¿La Junta administradora se compone solamente de directivos y empleados?		√		Los usuarios forman parte fundamental
12.	¿Es suficiente la experiencia el tiempo de servicio de los directivos?	√			
Total Σ		8	4		

Elaborado por: Mayra Cusco

Determinar los niveles de confianza y riesgo

	Calificación total / Ponderación total * 100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	$8/12=0.67*100=67$	Nivel de riesgo	$100-67=33$
Nivel de confianza	67%	Nivel de riesgo	33%

Elaborado por: Mayra Cusco

Nivel de confianza			Nivel de confianza 67%
Bajo	Moderado	Alto	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
Alto	Moderado	Bajo	Nivel de riesgo 33%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	
Nivel de riesgo			

Elaborado por: Mayra Cusco

Análisis

En el componente Ambiente de Control se encuentra un nivel de confianza de un 67% que es un porcentaje MODERADO debido a que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga cuenta con empleados con suficiente experiencia para desempeñar sus actividades con eficiencia y eficacia las mismas que son respaldadas con un informe que son entregados al presidente de la Junta.

El nivel de riesgo obtenido es de un 33% que es MODERADO se debe a que la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga no cuenta con un código de ética y un manual de funciones y que no realizan el registro correcto de los códigos de lectura.

4.2.7.2 Evaluación de Riesgo

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO

Componente: Evaluación de Riesgo

Nº	Cuestionario	Si	No	N/A	Observación
1.	¿Está de acuerdo que se elaboren las notificaciones?	√			
2.	¿El informe de morosidad es elaborado correctamente?	√			
3.	¿Las notificaciones son entregadas a tiempo al usuario?		√		No debido a que el usuario no se encuentra en su establecimiento
4.	¿La información entregada al usuario es confirmada mediante su firme?	√			
5.	¿El usuario cumple con las obligaciones pendientes luego de		√		No fue entregadas al usuario

	entregar la notificación?				
6.	¿El usuario recibe su factura correspondiente?	√			
7.	¿Existe un plan de riesgos en la Junta Administradora de Agua Potable?		√		No cuenta con un plan de riesgos
8.	¿Los riesgos son analizados diariamente en sus actividades?		√		No dan mucha importancia
9.	¿Existen cambios frecuentes de actividades a los empleados en la Junta Administradora de agua Potable?	√			
10.	¿El personal está de acuerdo con las reglas y políticas que existe en la Junta?	√			
11.	¿Las responsabilidades de control en los empleados son establecidas de manera coherente?	√			
Total Σ		7	4		

Elaborado por: Mayra Cusco

Determinar los niveles de confianza y riesgo

Nivel de confianza	Calificación total / Ponderación total * 100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	$7/11=64*100=64$	Nivel de riesgo	$100-64=36$
Nivel de confianza	64%	Nivel de riesgo	36%

Elaborado por: Mayra Cusco

Nivel de confianza			Nivel de confianza 64%
Bajo	Moderado	Alto	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
Alto	Moderado	Bajo	Nivel de riesgo 36%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	
Nivel de riesgo			

Elaborado por: Mayra Cusco

Análisis

El segundo componente Evaluación de Riesgo representa un nivel de confianza de 64% que es MODERADO, debido a que la Junta Administradora de Agua potable Regional Hualcanga entrega al usuario su factura correspondiente que las reglas y políticas están elaboradas coherentemente y que las notificaciones, informes son elaborados a tiempo y con responsabilidad.

El nivel de riesgo es del 36% que es MODERADO, debido a que la persona encargada no entrega a tiempo las notificaciones por lo tanto el usuario no cumple con sus obligaciones pendientes, la Junta Administradora no cuenta con un plan de riesgos ante cualquier evento desastroso.

4.2.7.3 Actividades de Control

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL



HUALCANGA

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO

Componente: Actividades de Control

Nº	Cuestionario	Si	No	N/A	Observaciones
1.	¿Los pagos son elaborados oportunamente?	√			
2.	¿La factura es entregada mensualmente al empleado?	√			
3.	¿Los sueldos son pagados puntualmente?		√		Debido a que hay retraso al momento de elaborar el rol de pagos
4.	¿El empleado recibe su sueldo conforme a la ley?	√			
5.	¿Los controles y políticas son actualmente aplicados?	√			
6.	¿Los controles y políticas son correctamente utilizados?	√			
7.	¿El personal de supervisión repasa el funcionamiento de los controles?	√			
8.	¿Las decisiones tomadas son apropiadas y oportunas?	√			
Total Σ		7	8		

Elaborado por: Mayra Cusco

Determinar los niveles de confianza y riesgo

Nivel de confianza	Calificación total / Ponderación total * 100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	$7/8=0.88*100=88$	Nivel de riesgo	$100-88=12$
Nivel de confianza	88%	Nivel de riesgo	12%

Elaborado por: Mayra Cusco

Nivel de confianza			Nivel de confianza 88%
Bajo	Moderado	Alto	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
Alto	Moderado	Bajo	Nivel de riesgo 12%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	
Nivel de riesgo			

Elaborado por: Mayra Cusco

Análisis

El tercer componente Actividades de Control se obtiene un nivel de confianza de un 88% siendo ALTO, debido a que la contadora realiza los pagos a los empleados de manera oportuna con su respectivo respaldo, el sueldo que los empleados reciben son entregados conforme la ley y que las políticas son utilizadas correctamente que ayuda a la toma de decisiones.

El nivel de riesgo es de un 12% considerado como BAJO, esto debido a que existen retrasos en la elaboración del rol de pagos y a la vez molestia en los empleados de la Junta Administradora.

4.2.7.4 Información y Comunicación

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL



HUALCANGA

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO

Componente: Información y Comunicación

Nº	Cuestionario	Si	No	N/A	Observaciones
1.	¿Para realizar la recaudación mensual es necesaria la autorización del presidente?	√			
2.	¿Los códigos ingresados al sistema son correctos?		√		No están visibles en la hoja que registro
3.	¿El sistema contable es fundamental ya que agiliza el cálculo de los metros cúbicos consumidos?	√			
4.	¿El usuario consulta la deuda a pagar?	√			
5.	¿El usuario cubre las deudas obtenidas con la Regional?		√		No son comunicados a tiempo
6.	¿El usuario recibe su factura correspondiente?	√			
7.	¿La información obtenida es analizada con responsabilidad?	√			
8.	¿El depósito realizado mensualmente tiene algún respaldo?	√			
9.	¿La información que los administradores necesitan para llevar a cabo sus responsabilidades es reportada?		√		No es reportada a tiempo al empleado
10.	¿La información está disponible para el monitoreo y poder tomar decisiones sobre el factor económico?	√			

11.	¿Los empleados actualmente utilizan adecuadamente los canales de comunicación?		√		Escases de capacitaciones en tecnología
12.	¿Establecer canales de comunicación ayuda al reporte de acciones inapropiadas en el área de trabajo?	√			
13.	¿Los errores de facturación a los usuarios son corregidos de inmediato?	√			
14.	¿Las decisiones tomadas son apropiadas y son complementadas con informes?	√			
15.	¿La mala conducta de los empleados y de los contratistas externos es reportada de inmediato a la autoridad encargada?	√			
Total Σ		11	4		

Elaborado por: Mayra Cusco

Determinar los niveles de confianza y riesgo

Nivel de confianza	Calificación total / Ponderación total * 100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	$11/15=0.73*100=73$	Nivel de riesgo	$100-73=27$
Nivel de confianza	73%	Nivel de riesgo	27%

Elaborado por: Mayra Cusco

Nivel de confianza			Nivel de confianza
Bajo	Moderado	Alto	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	73%
Alto	Moderado	Bajo	Nivel de riesgo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	
Nivel de riesgo			27%

Elaborado por: Mayra Cusco

Análisis

En el cuarto componente Información y Comunicación se obtuvo un nivel de confianza de un 73% siendo MODERADO, debido a que laboran de manera organizada con autorización de la máxima autoridad donde que prevalece la comunicación entre el personal administrativo, técnico y los usuarios, a la vez se entrega un informe de todas las actividades y que la información está disponible para ser monitoreada que ayude la toma de decisiones las mismas que servirá para el desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga.

El resultado obtenido de un nivel de riesgo es un 27% siendo MODERADO, debido a que la información de los códigos se realiza de forma manual y no es visible y retrasa el trabajo de la recaudadora, también la idiosincrasia de los usuarios al no cumplir con sus obligaciones a tiempo así también la escasas de capacitaciones tecnológicas al personal

4.2.7.5 Monitoreo o seguimiento

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL



HUALCANGA

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO

Componente: Monitoreo o seguimiento

Nº	Cuestionario	Si	No	N/A	Observaciones
1.	¿Los usuarios revisan la facturación cuando efectúan el pago?	√			
2.	¿El usuario al encontrar inconsistencia en la facturación manifiesta su inconformidad?	√			
3.	¿Existen controles que detecten o previenen ciertos problemas?		√		No existe ningún control
4.	¿Los errores identificados son reportados directamente a la persona encargada de la actividad y a una persona de un nivel más alto?	√			
Total Σ		3	1		

Elaborado por: Mayra Cusco

Determinar los niveles de confianza y riesgo

Nivel de confianza	Calificación total / Ponderación total * 100	Nivel de riesgo	100% - Nivel de confianza
Nivel de confianza	$3/4=0.75*100=25$	Nivel de riesgo	$100-75=25$
Nivel de confianza	75%	Nivel de riesgo	25%

Elaborado por: Mayra Cusco

Nivel de confianza			Nivel de confianza
Bajo	Moderado	Alto	
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	75%
Alto	Moderado	Bajo	Nivel de riesgo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	
Nivel de riesgo			25%

Elaborado por: Mayra Cusco

Análisis

En el quinto y último componente se obtiene un nivel de confianza de un 75% que es MODERADO, debido a que se despoja dudas en los usuarios sobre la factura de consumo entregada a los usuarios se da solución inmediatamente al problema existente contando con la aprobación de la máxima autoridad de la Junta Administradora de Agua potable Regional Hualcanga.

En el nivel de riesgo se obtuvo el porcentaje de un 25% que es MODERADO, debido a que la Junta Administradora no cuenta con controles adecuados que detecten o prevengan problemas a futuro.

4.2.8 Manual de Funciones

Dentro de un sistema de control interno se debe realizar un manual de funciones donde se incluyan las actividades importantes y propias de cada uno de los cargo de la Junta Administradora de agua:



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

1. **Cargo:** Presidente

2. **Misión:**

Establecer y hacer cumplir todas las disposiciones legales que ayuden a la buena dirección del personal, que permita cumplir con los objetivos de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga.

3. **Funciones:**

- Convocar a presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Analizar la marcha técnica, administrativa y financiera de la empresa.
- Disponer la elaboración y evaluación de los informes para la buena marcha de la empresa.
- Someter a conocimiento del directorio los informes que se le hubieren presentado de conformidad con el reglamento de la Junta Administradora.
- Someter a la aprobación del directorio los planes, programas y presupuesto de la Junta puestos a su consideración.
- Ejecutar las resoluciones aprobadas por el directorio.

4. **Requisitos:**

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Ser socio de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga.
- ✓ Tener la capacidad y destreza para administrar correctamente la Junta.

5. **Habilidades:**

- Trabajar en equipo.
- Ser tolerante ante cualquier situación negativa existente en la Junta.
- Expresarse de manera educada ante los socios.

6. **Posición Jerárquica:**

Está en la parte principal



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

1. Cargo: Secretario

Misión:

Cumplir y hacer cumplir las normas o reglas que rijan en la junta para el bienestar de la organización, colaborando con el presidente de manera permanente en el control del recurso humano, material y económico

2. Funciones:

- Preparar las reuniones de la Junta Administradora, redactar actas y comunicar cuando corresponda, las decisiones q se tomen.
- Garantizar la custodia de actas y documentos aprobados en la Junta Administradora.
- Realizar la gestión necesaria para tramitar oportunamente las solicitudes que se efectúen a las instituciones públicas y privadas.
- Informar permanentemente del estado y conservación y funcionamiento de las diferentes partes del sistema de abastecimiento y comunicar al presidente las diferencias que hubiere, para tomar la acción que se requiera.
- Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por el presidente Junta Administradora.

3. Requisitos:

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Ser socio de la Junta de Agua.
- ✓ Estudiante la secretaria o ciencias administrativas de tercer nivel.

4. Habilidades:

- Proporcionar eficientemente los informes pertinentes redactados en las juntas ordinarias y extraordinarias a los socios.

5. Posición Jerárquica

Subordinado de la Presidente.



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

1. Cargo: Tesorero

2. Misión:

Proveer a la Junta de una adecuada estructura económica así como mecanismos de control apropiados, que garanticen un funcionamiento óptimo y proporcionen el soporte necesario para el desarrollo y crecimiento de la misma.

3. Funciones:

- Sistematizar los ingresos y egresos de recursos, generando los estados de resultados y balance general.
- Autorizar con su firma los pagos y adquisiciones de la Junta Administradora de Agua conjuntamente con el presidente.
- Generar los registros de inventarios de bienes, materiales, muebles e inmuebles, de propiedad de la Junta.
- Ejecutar, conjuntamente con el presidente, la compra de materiales, insumos, accesorios y de más bienes y servicios que requiere la Junta. Para la prestación eficiente de los servicios de agua potable y saneamiento.

4. Requisitos:


- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Ser socio de la Junta de Agua
- ✓ Título de tercer en Contabilidad y Auditoría CPA.


5. Habilidades:


- Tener ética.
- Capacidad de colaborar con los demás.
- Desempeño para dar a conocer los estados de financieros.
- Capacidad de resolver los problemas matemáticos.

6. Posición Jerárquica:

Subordinado del Presidente

	<p align="center">JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA</p>
<p>1. Cargo: Vocal</p>	
<p>2. Misión:</p> <p>Ser apoyo con voz y voto en todas las decisiones que vaya a tomar la directiva para el bienestar de la Junta Administradora Hualcanga</p>	
<p>3. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecutar con el presidente y demás miembros de la directiva el mantenimiento de los sistemas. ➤ Construir el plan operativo anual, junto con los demás miembros de la directiva. ➤ Intervenir en las sesiones de la Junta Administradora, con derecho de voz y voto. ➤ Realizar labores específicas encomendadas por el presidente de la Junta. ➤ Dirigir las comisiones que se conformen para asuntos específicos relacionados con la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de la Junta Administradora. 	
<p>4. Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser socio. ✓ Ser mayor de edad. ✓ Disponer de tiempo completo. ✓ Ser Bachiller 	
<p>5. Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de sociabilizar con los socios de la Junta. • Colaborar con las comisiones pertinentes 	
<p>6. Posición Jerárquica:</p> <p align="center">Subordinados del Presidente</p>	

	<p>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA</p>
<p>1. Cargo: Recaudadora</p>	
<p>2. Misión:</p> <p>Recaudar responsablemente todos los pagos que se realice por el servicio de Agua Potable y registrar todos los daños que informar los usuarios.</p>	
<p>3. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recaudar. ➤ Emitir informes mensuales de recaudación. ➤ Alimentar la base de datos mensuales ingresando el consumo (lectura) ➤ Ingresar al sistema nuevos usuarios. ➤ Realizar traspasos de usuarios. ➤ Emitir listas de usuarios a los representantes de cada comunidad. ➤ Cumplir con el horario de trabajo estipulado por la Junta de Agua. ➤ Llevar un registro de los cobros por servicio de agua con las respectivas facturas. ➤ Llevar un registro de los usuarios en general por sectores, en los que debe constar N° de medidor, nombre del propietario y consumo mensual 	
<p>4. Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser socio ✓ Ser mayor de edad ✓ Tener título de tercer nivel 	
<p>5. Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento sobre los sistemas. • Tener ética profesional. 	
<p>6. Posición Jerárquica:</p> <p>Subordinado del Presidente</p>	

	<p style="text-align: center;">JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA</p>
<p>1. Cargo: Contadora</p>	
<p>2. Misión:</p> <p>Cumplir con todas las leyes ecuatorianas y normas de contabilidad que regulan a la Junta para su correcto funcionamiento; también colaborar con el presidente de manera permanente en el control del recurso humano, material y económico.</p>	
<p>3. Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar estados financieros para fines contables, fiscales y financieros. ➤ Asesorar en materia contable, fiscal y financiera. ➤ Fundamentar la toma de decisiones basada en el análisis de la información financiera. ➤ Verificar los documentos contables. ➤ Verificar el cálculo de impuestos. ➤ Llevar la contabilidad autorizada por la empresa. ➤ Revisar y controlar la adecuada afectación de cuentas contables de activos, pasivos, ingresos, gastos o provisiones, así como su oportuna justificación en los estados financieros. ➤ Revisar la base de impuestos mensuales y representar con su firma las declaraciones y anexos transaccionales, de acuerdo al calendario tributario vigente. ➤ Elaborar reportes de recuperación de IVA. ➤ Velar por el cumplimiento de los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas) y NIIF'S (Normas Internacionales de Información Financiera) ➤ Realizar conciliaciones bancarias. 	
<p>4. Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser socio ✓ Ser mayor de edad ✓ Tener título de tercer nivel. 	
<p>5. Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener ética profesional • Buen desenvolvimiento matemático. 	
<p>6. Posición Jerárquica:</p> <p>Subordinado del Presidente</p>	



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

1. Cargo: Operador

2. Misión:

Trabajar en la operación y mantenimiento de las conducciones del agua potable para que llegue lista para el consumo humano.

3. Funciones:

- Presentar el informe de actividades mensualmente a la junta, de los trabajos realizados al sistema de agua potable y saneamiento.
- Revisará periódicamente el funcionamiento de los medidores.
- Reportar las necesidades de materiales a la junta administradora, para el buen funcionamiento del sistema.
- Clorar el agua diariamente.
- Deberá arreglar los daños existentes y en caso de ser necesario podrá contar con el apoyo de los mingueros convocados por la directiva para el trabajo respectivo.
- Sera responsable de todas las herramientas y equipos entregados por la Junta Administradora, mediante inventario, los mismos que deberán ser entregados al final del periodo de la directiva.
- Toda comisión domiciliaria hasta el medidor deberá hacerlo el operador, previa autorización del señor presidente de la Junta, sin costo alguno.

4. Requisitos:

- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Ser socio
- ✓ Tener conocimientos básicos en plomería.
- ✓ Tener tiempo completo

5. Habilidades:

- Tener ética.
- Conocer el área de trabajo.

6. Posición Jerárquica:

Subordinado del Presidente



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

1. Cargo: Lecturista.

2. Misión:

Observar mensualmente los metros cúbicos consumidos por los socios para su respectivo cobro a través de un informe que será entregado a la recaudadora.

3. Funciones:

- Cada fin de mes el Lecturista realizara la lectura de medidores y entregara el listado a la recaudadora para el cálculo de los valores a cobrarse.
- Deberá estar presente en todos los recorridos convocados por la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga.
- Los operadores y recaudadores serán contratados por un periodo de dos años renovables a criterio de la asamblea general de consumidores o del directorio de la Junta.
- Reportar el daño o desperfecto de un medidor de agua, las necesidades de materiales para el buen funcionamiento del sistema;

4. Requisitos:

- ✓ Ser socio.
- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Tener tiempo completo

5. Habilidades:

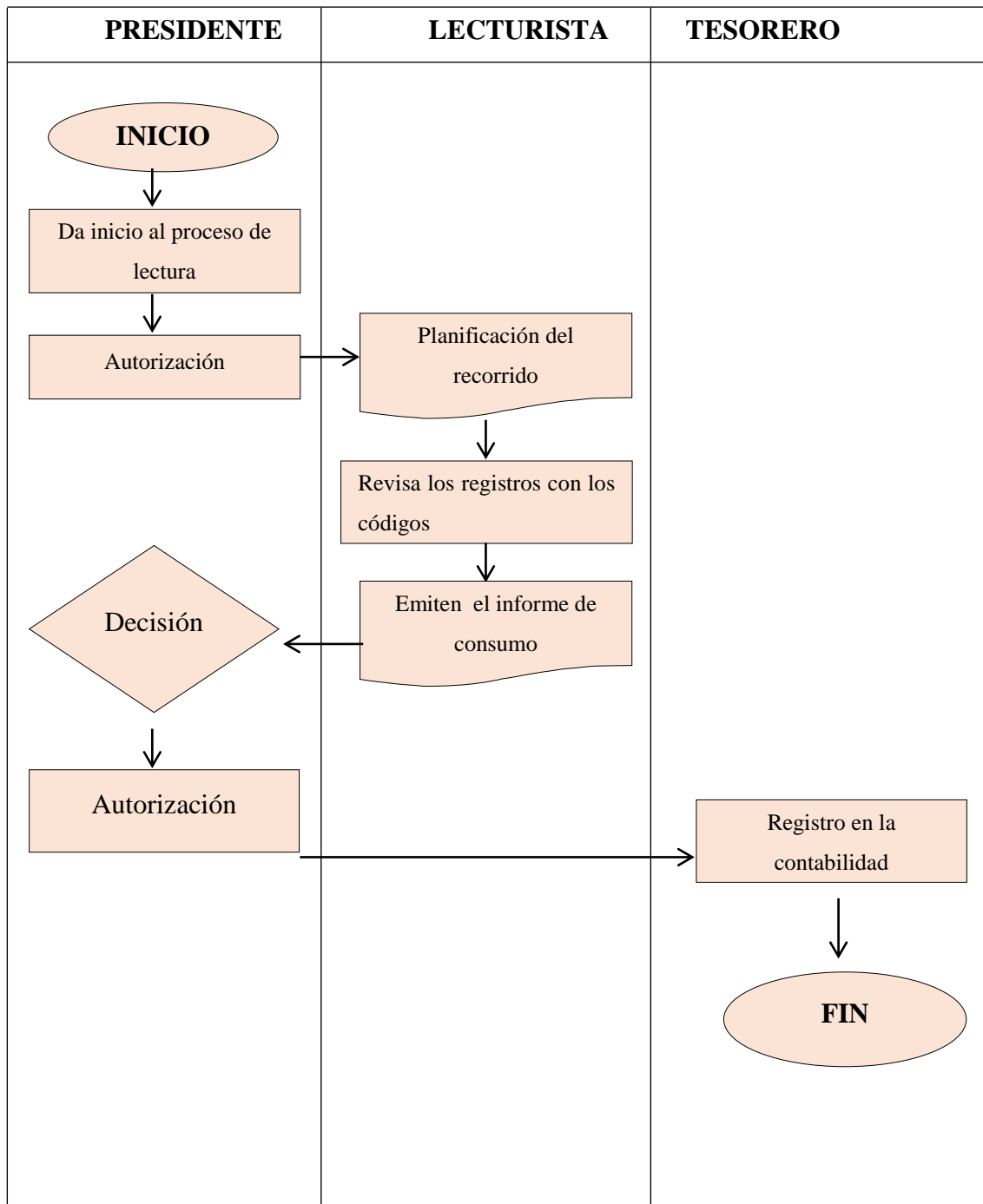
- Tener ética
- Conocer los sectores a recorrer.
- Desenvolvimiento con los números

6. Posición Jerárquica:

Subordinado del Presidente

4.2.9 Manual de procesos

FLUJOGRAMA DE LECTURA DE CÓDIGOS



PROCESO DE LECTURA DE CÓDIGOS

Responsable	Actividades	Control de clave	Indicador
Presidente	Autoriza el proceso de lectura		
Presidente	Autoriza los tramites		
Lectorista	Planifica el Recorrido en las comunidades.	Planifica el recorrido	
Lectorista	Revisa los registros con los códigos obtenidos	Registro de códigos	$\frac{\text{Total planificacion recorrido}}{\text{Total registro de codigos}} \times 100$
Lectorista			
Tesorero	Emite el informe de consumo de los usuarios	Informe de consumo	
	Registro en la contabilidad por el responsable		

Proceso de lectura de códigos

El presidente Sr. Humberto Barreno es quien autoriza al Sr: Luis Zurita contratado como Lecturista de la Junta de Agua Potable que revise y verifique el consumo mensualmente de los medidores de agua potable, dirigiéndose a los domicilios, planificando el recorrido a las diferentes comunidades revisando los código de medidor y registrar la lectura en un informe donde se incluyan los consumidores el registro anterior y el actual para comprobando los metros cúbicos consumidos cada mes por los habitantes y socios del sector dicho informe se entrega a la recaudadora para que proceda al cobro mensual

TUNGURAHUA-QUERO-HUALCANGA SANTA ANITA



"EL AGUA ES VIDA"

Responsable		
Mes		
Fecha		

[illegible]

Observación	

Responsable			Supervisado

Nota:

Se entregara una copia a la recaudadora y el original quedara en manos del Lectorista

INFORME DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS A LA RECAUDADORA POR EL LECTURISTA

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

TUNGURAHUA-QUERO-SANTA ANITA

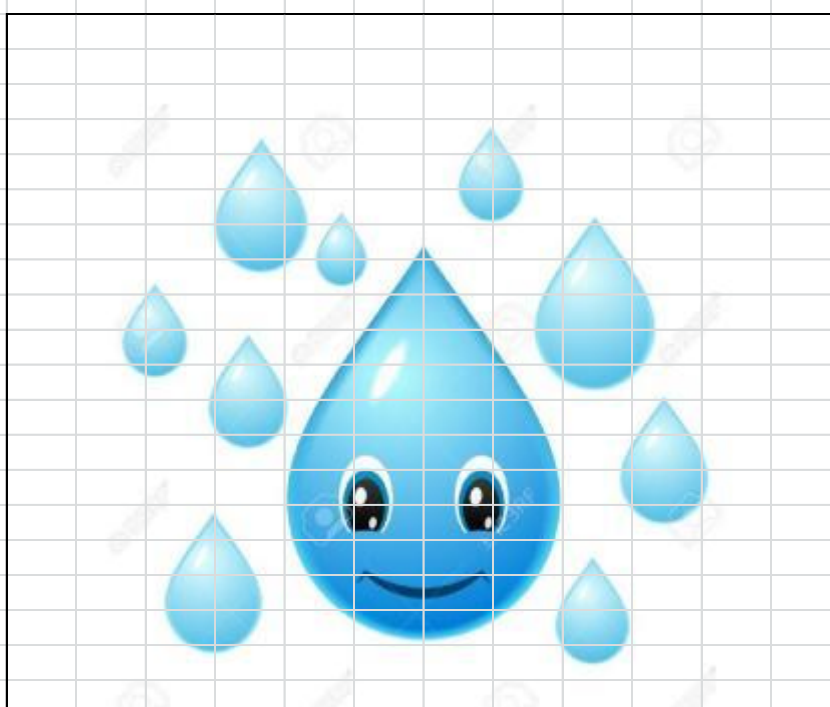


"EL AGUA ES VIDA"

Responsable

Oficio N°:

Fecha:



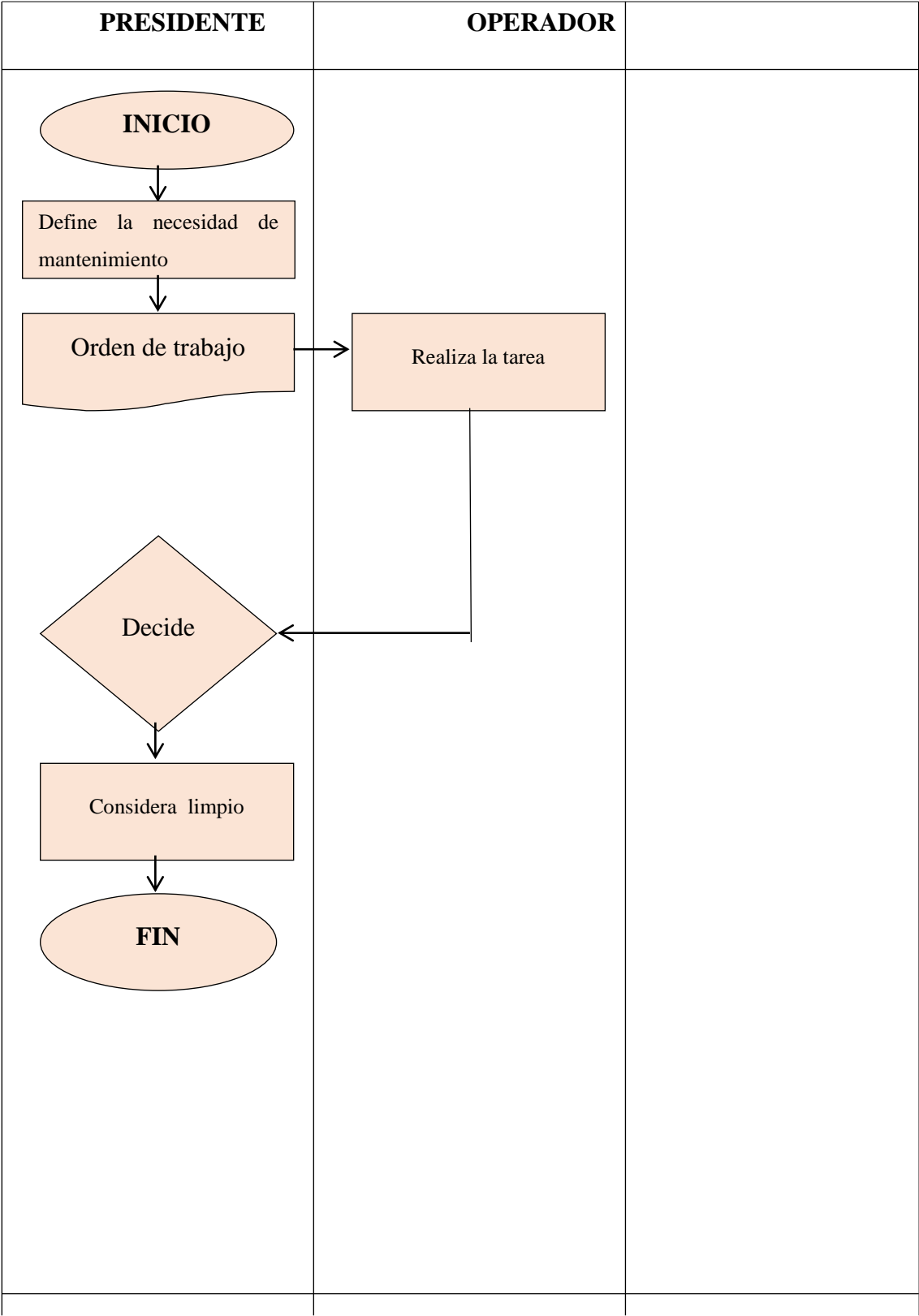
En tregado por:

Recibido por:

Nota:

Se entregara una copia a la recaudadora y el original quedara en manos
del Lecturista

FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE AGUA POTABLE



PROCESO DE MANTENIMIENTO DEL AGUA

Responsable	Actividades	Control clave	Indicador
Presidente	Define la necesidad de mantenimiento del agua	Mantenimiento del agua	$\frac{\text{Total mantenimiento tanques de agua}}{\text{Total tanques clorificados}} \times 100$
Presidente	Emite la orden de trabajo	Orden de trabajo	
Operador	Realiza las tareas encomendadas		
Presidente	Decide sobre la toma		
Presidente	Considera limpio los documentos		

Proceso del Operador

El Sr: Humberto Arévalo es contratado para que revise los y verifique los tanques y clorifique el agua que este apta para el consumo humano también que revise los medidores y las fallas existentes en los mismos o si hay alguna conexión errónea o una conexión de un nuevo medidor de agua mediante la autorización del presidente Sr. Humberto Barreno proceden a retirar los materiales necesarios para la conexión a demás; El socio que esté en morosidad más de 5 meses y se haya entregado su respectiva notificación, no se acerca a la cancelación total, el técnico recibe la autorización del Sr. Presidente que proceda a retirar el medidor de su domicilio si el socio solicita una nueva reconexión tendrá un valor a pagar

INFORME DE MANTENIMIENTO DEL AGUA
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA
TUNGURAHUA-QUERO-SANTA ANITA



"EL AGUA ES VIDA"

Responsable	
Fecha	

Semana 1	
Semana 2	
Semana 3	
Semana 4	

Observaciones	

Nota

Se entregara la copia al presidente y el original quedara en manos
del Sr. Operador

OFICIO DE CLORACION DEL AGUA TRIMESTRALMENTE
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA
TUNGURAHUA-QUERO-SANTA ANITA



"EL AGUA ES VIDA"

Responsable

Fecha

Enero

Abril

Julio

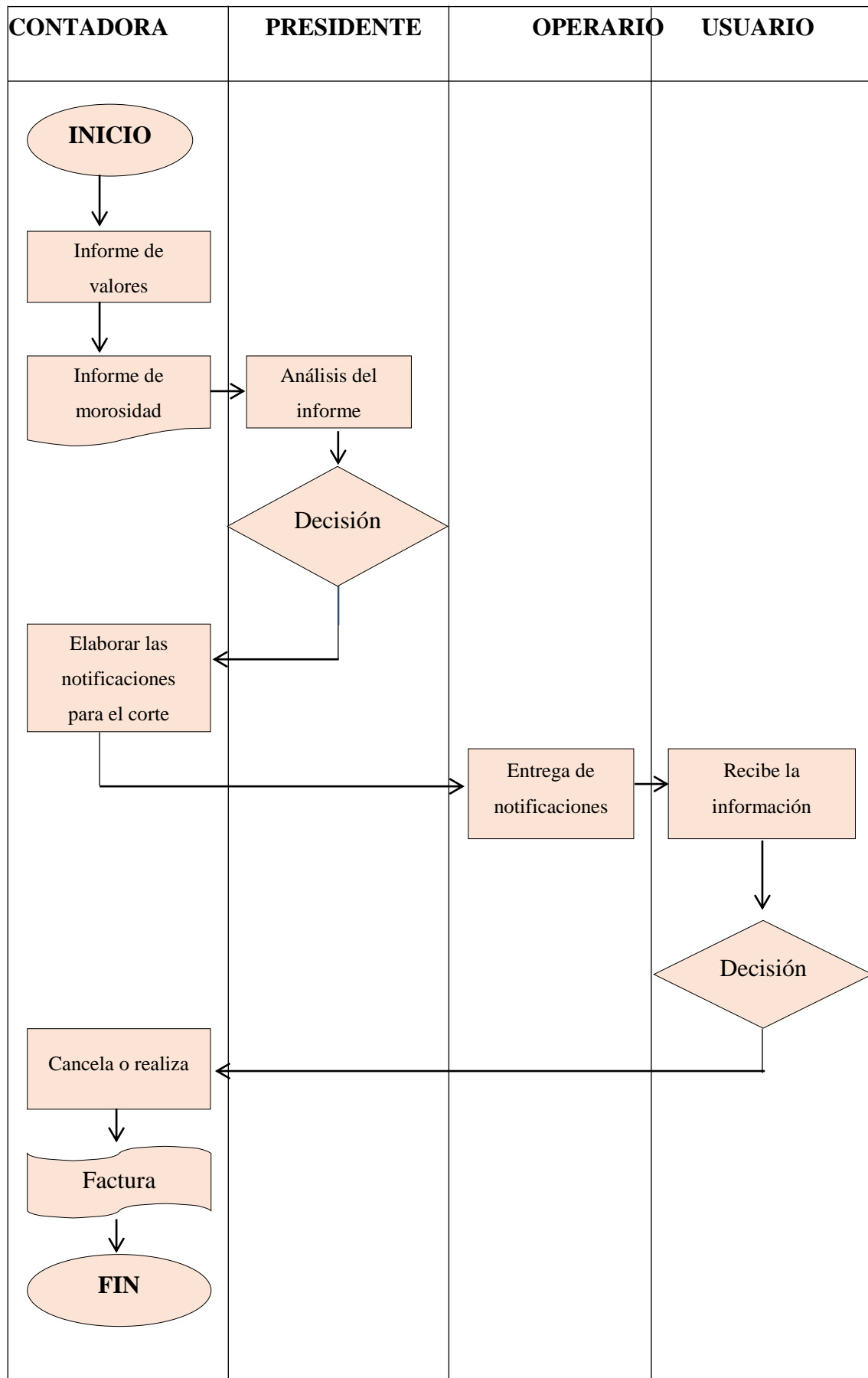
Octubre

Observaciones

Nota

Se entregara la copia al presidente y el original quedara en manos
del Sr. Operador

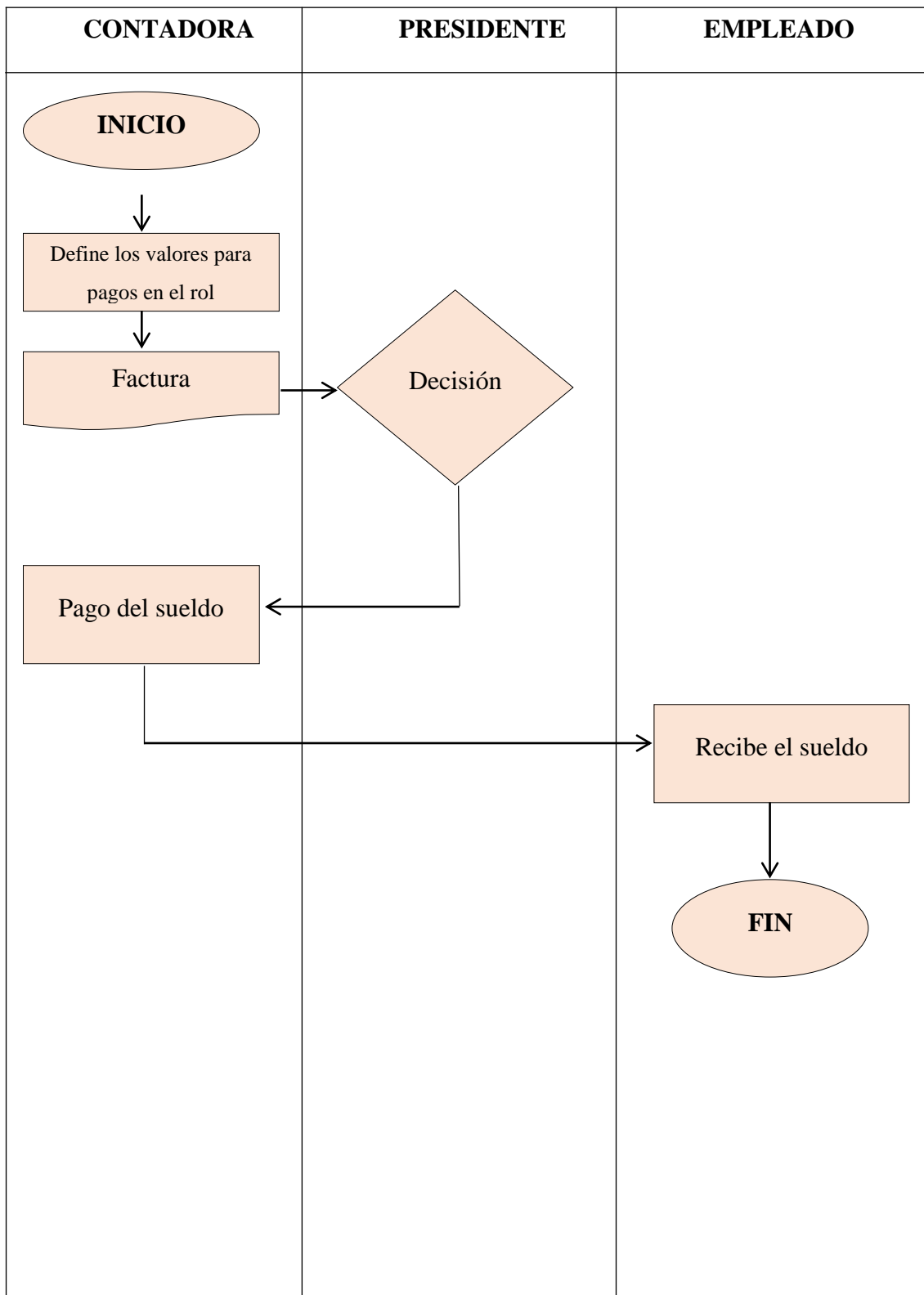
FLUJOGRAMA DE CONTABILIDAD



PROCESO CONTABLE

Responsable	Actividades	Control clave	Indicadores
Contadora	Emite los informes de valores	Elaboración de notificaciones	
Contadora	Emite los informes de morosidad		
Presidente	Análisis del informe		
Presidente	Toma decisiones		
Contadora	Elaborar las notificaciones para el corte de los medidores		
Operario	Procede a la entrega de notificaciones	Entrega de notificaciones	$\frac{\text{Total notificaciones verificadas}}{\text{Total notificaciones entregadas}} \times 100$
Usuario	Recibe la información respectiva		
Usuario	Toma decisión		
Contadora	Cancela o realiza el pago de las multas contraídas	Factura	
Contadora	Emite la factura correspondiente.		

FLUJOGRAMA DE ELABORACION DEL ROL



PROCESO CONTABLE

Responsable	Actividades	Control clave	Indicadores
Contadora	Define los pagos para el rol	Rol de pagos	$\frac{\text{Total rol de pagos}}{\text{Total empleados}} \times 100$
Contadora	Emite la factura correspondiente	Factura	
Presidente	Toma de decisiones		
Contadora	Realiza el pago de sueldos	Factura	
Empleado	Recibe el sueldo		

Proceso Contable

La contabilidad está a cargo de la Lic. Roció Morales quien es contratada durante dos años realiza el pago de las remuneraciones, todos los trámites legales de la Junta Administradora Regional Hualcanga rol de pagos, facturas, declaraciones, beneficios de ley, oficios.

ROL DE PAGOS												
					9,45%	12,15%			8,33%			
Nómina	Cargo	Sueldo	Otros ingresos	Total	Aporte Personal	Aporte patronal	Décimo tercero	Décimo cuarto	Fondo de Reserva	Vacaciones	Total	Firma
Rocío Morales	Contadora											
Gardenia Barreno	Recaudadora											
Luis Zurita	Lecturista											
Humberto Arévalo	Operador											
TOTAL												

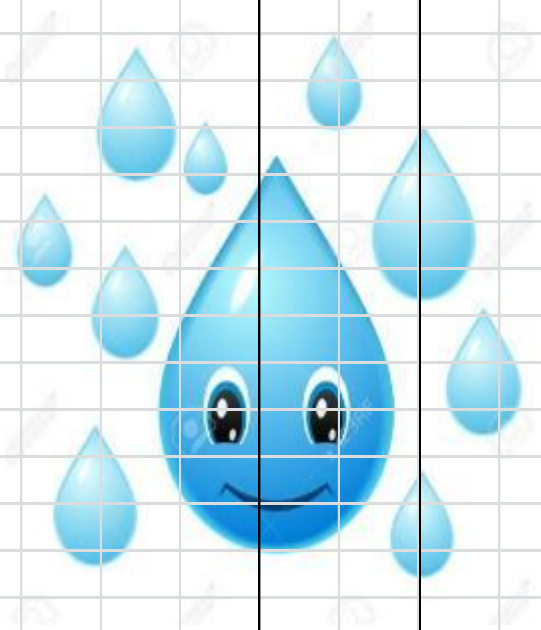
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

LIBRO DIARIO



'EL AGUA ES VIDA'

FOLIO 1

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
				
	PASAN			

Nota


Se entregara una copia al tesorero y el original queda con la contadora

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

LIBRO MAYOR



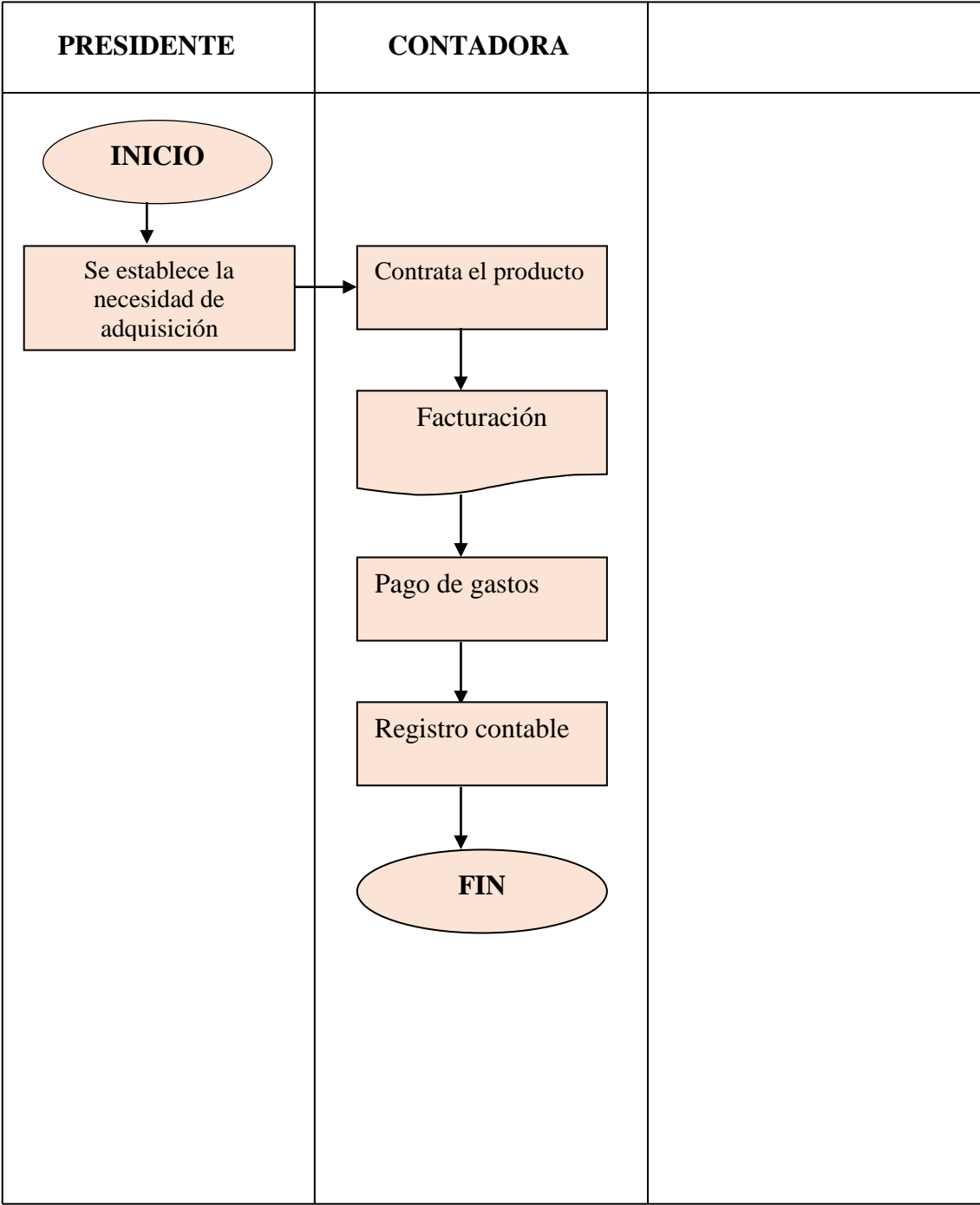
"EL AGUA ES VIDA"

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO
				

Nota

Se entregara una copia al tesorero y el original quedara con la contadora

FLUJOGRAMA DE ADQUISICION DE MATERIALES




PROCESO DE ADQUISICION DE MATERIALES

Responsable	Actividades	Control Clave	Indicadores
Presidente	Contrata el producto		
Contadora	Emite la factura	Factura	
Contadora	Realiza el pago	Libro diario	$\frac{\text{Total de compras planificadas}}{\text{Total de compras ejecutadas}} \times 100$
Contadora	Procede a registrar contablemente		

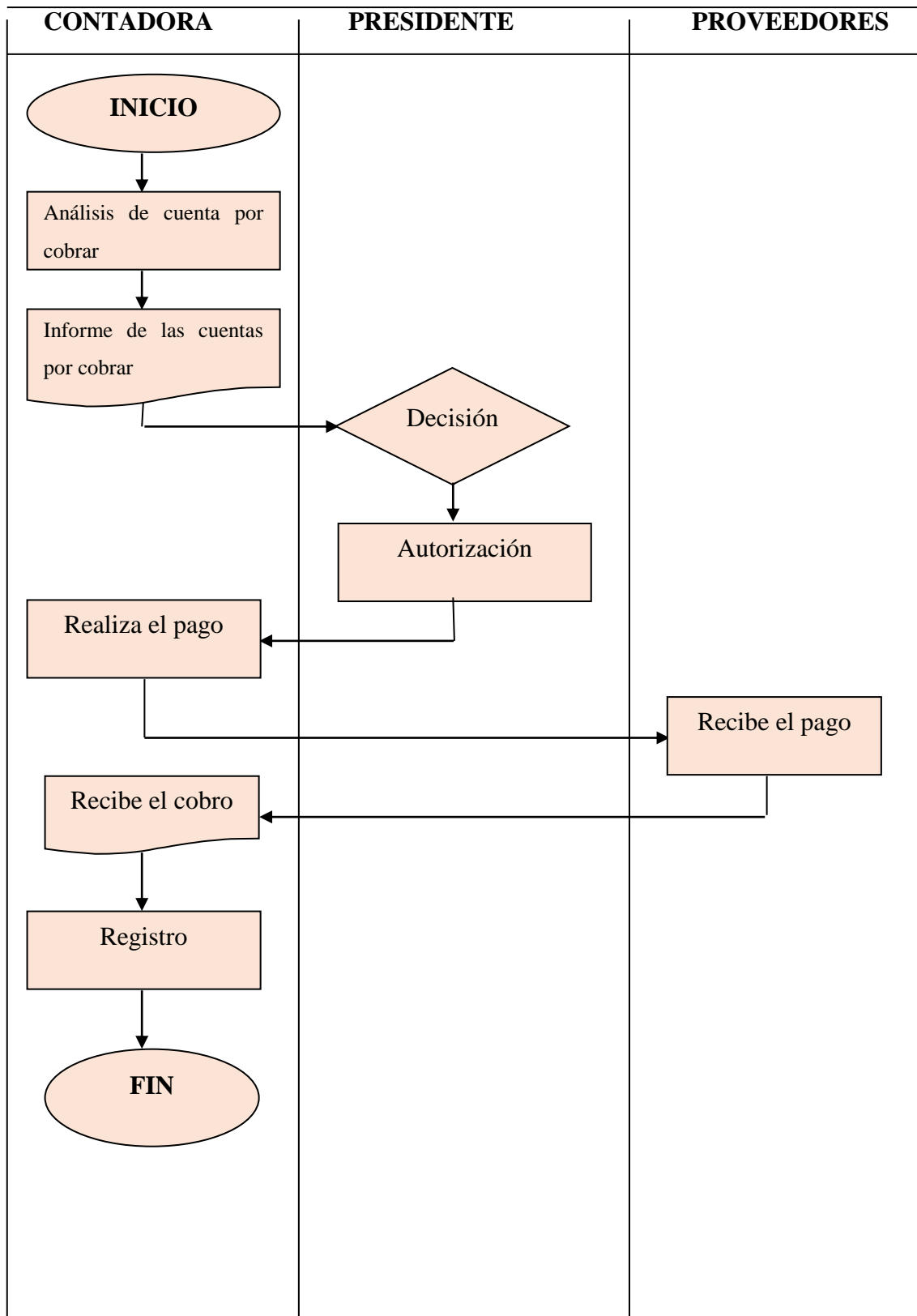
Proceso de adquisición de materiales

Una vez que el presidente Sr. Humberto Barreno ve la necesidad de adquirir materiales para cumplir con trabajos en la Junta autoriza la contratación a la contadora Lic. Rocío Morales quien está encargada de realizar la compra y cumplir con los pagos correspondientes a su vez realiza el proceso del registro contable.

FACTURA DE ADQUISICION

FERRETERIA			
		ROMERO MONTERO JOSE FELIX Direccion: Av. Cevallos y Mera Ambato-Ecuador	
RUC: 1804563951001		FACTURA	
Aut. SRI.: 1119026705		002-001 N° 0000174	
Cliente: Junta Administradora Regional Hualcanga			
Ruc: 1891764754001			
Fecha: 14-10-2016			
Cant.	DESCRIPCION	P.Unit.	P.Total
50	metros de manguera	2,3	115
25	tubos plasticos 6mts	5,8	145
		Sub Total	228,07
		Descuento	
Entregue Conforme		Iva 0%	
		Iva 14%	31,93
		Total	260
Recibe Conforme			

FLUJOGRAMA DE PAGOS



PROCESO DE PAGOS

Responsable	Actividades	Control Clave	Indicadores
Contadora	Análisis de cuentas por cobrar	Informe	$\frac{Total\ facturas\ planificadas}{Total\ facturas\ ejecutadas} \times 100$
Contadora	Informe de cuentas por cobrar		
Presidente	Decide		
Presidente	Autoriza		
Contadora	Realiza el pago	Factura	
Proveedor	Recibe el pago		
Contadora	Recibo el cobro	Libro Diario	
Contadora	Registra la transacción		

Proceso de pago

Una vez que el presidente Sr. Humberto Barreno autoriza a la Lic. Rocío Morales quien es encargada de realizar el proceso de pago a proveedores, recibe los materiales a su vez recibe la cancelación del mismo, también la contadora procede a realizar el registro de la transacción correspondiente.

INFORME DE PAGOS

INFORME DE PAGOS

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA

TUNGURAHUA-QUERO-SANTA ANITA



"EL AGUA ES VIDA"

Responsable:


Oficio N°:

Fecha:

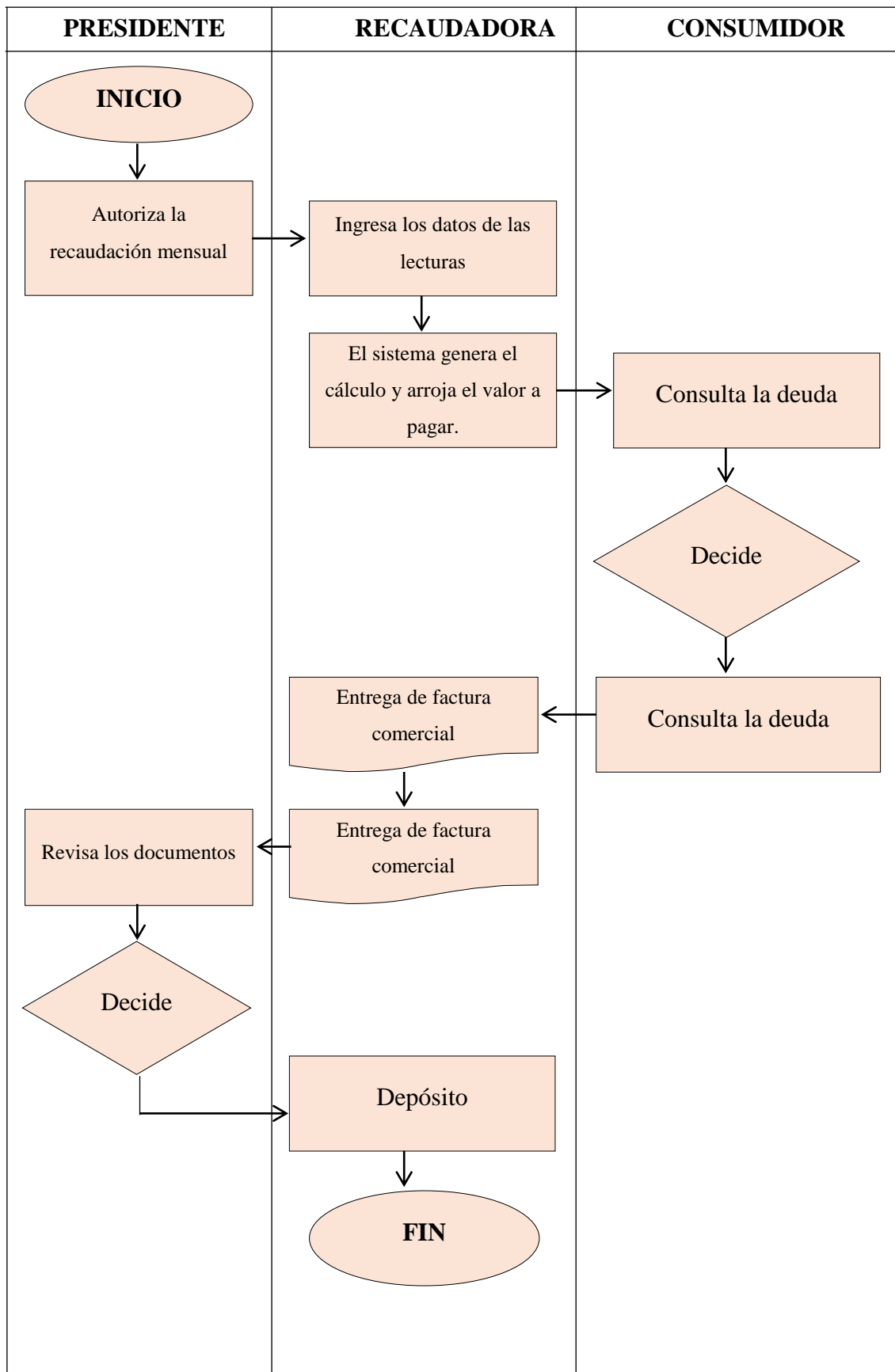


Atentamente
Lic Rocio Morales
Contadora

FACTURA POR ADQUISICION DE MATERIALES

FERRETERIA			
		ROMERO MONTERO JOSE FELIX Direccion: Av. Cevallos y Mera Ambato-Ecuador	
RUC: 1804563951001		FACTURA	
Aut. SRI.: 1119026705		002-001 N° 0000174	
Cliente: Junta Administradora Regional Hualcanga Ruc: 1891764754001 Fecha: 14-10-2016			
Cant.	DESCRIPCION	P.Unit.	P.Total
50	metros de manguera	2,3	115
25	tubos plasticos 6mts	5,8	145
		Sub Total	228,07
		Descuento	
Entregue Conforme		Iva 0%	
		Iva 14%	31,93
		Total	260
Recibe Conforme			

FLUJOGRAMA DE RECAUDACION DE INGRESOS




PROCESO DE RECAUDACION

Responsable	Actividades	Control Clave	Indicadores
Presidente	Autoriza la recaudación mensual		$\frac{\text{Total de compras ejecutadas}}{\text{Total de compras planificadas}} \times 100$
Recaudadora	Ingresa los datos de la lectura		
Recaudadora	El sistema calcula y arroja automáticamente el valor a pagar		
Consumidor	Consulta la deuda	factura	
Consumidor	Decide	Informes	
Recaudadora	Entrega de factura comercial	Comprobante	
Presidente	Revisa los documentos		
Presidente	Decide		
Recaudadora	Deposito		

Proceso de recaudación

Una vez que el Presidente de la Junta Regional Humberto Barreno autoriza que se proceda a la recaudación mensual, la Ingeniera Gardenia Barreno ingresa las lecturas de los metros cúbicos de agua consumidos por los usuarios entregados por el señor lecturita Luis Zurita el sistema calcula y arroja automáticamente el valor a total a pagar se entrega la factura correspondiente a los usuarios este proceso se realiza el primer fin de semana del cada mes, al finalizar el día se entrega un informe donde consta fecha los valores cobrados por consumo , multas, notas de crédito el mismo que es firmado por el tesorero y la recaudadora. El monto recaudado es de 2.500 y 3.000 mil dólares mensuales los mismos que se depositan en una cuenta corriente que está a nombre de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga en el Banco BANECUADOR.

FACTURA DE CONSUMO			
JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA			
TUNGURAHUA-QUERO-SANTA ANITA			
		CALLE PRINCIPAL VIA A SAN LUIS RUC: 1891764754001	
"EL AGUA ES VIDA"			
Aut. SRI 1119526233		FACTURA 001-001-0015743	
Cuenta		Nombre Usuario	
Direccion			
Codigo		Nº de Medidor	
Fecha		Lectura Anterior	
		Lectura Actual	
		SUBTOTAL	
		IVA 0%	
		IVA 14%	
		VALOR TOTAL	
Recibe Conforme		Entregue Conforme	
Nota: El original se entregara al usuario y la copia quedara en manos de la recaudadora			

CONCLUSIONES

- La Junta Administradora de Agua Potable, Regional Hualcanga se encarga de la dotación de agua potable a 12 comunidades, a un promedio de 1250 socios, donde su principal problema es el no contar con un sistema de control interno que permita realizar las actividades de manera correcta.
- No se ha establecido las funciones del personal que labora en la organización, por lo que desconocen sus responsabilidades y no pueden aplicar sanciones a los incumplimientos reportados que afectan a la entidad.
- Ausencia de controles claves que permitan realizar evaluaciones o auditorias futuras a la entidad. Dichos documentos deben estar en los archivos de la entidad.
- Se han establecido en base a la entrevista cuales son los procesos que deben ser diagramados con la finalidad de conocer los puntos claves de control y sus responsables en cada área operativa de la entidad.
- No se mantiene un archivo ordenado de la información que regula los procesos y por ende no se podría realizar una auditoría emitiendo los resultados que afectan a la entidad.
- Los documentos de respaldo de la organización no contaban con logotipos que le permita la identificación de la organización y la denominación del documento de la entidad.
- No se cuentan con mecanismos de evaluación para las actividades de la entidad que puedan aplicarse debidamente un examen posterior para determinación de las deficiencias de los procesos.

RECOMENDACIONES

- Implementar el presente trabajo de titulación que contiene el diseño de un sistema de control interno en la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga a través de políticas y procedimientos para mejorar la eficiencia y el uso de los recursos, que evite la pérdida de los mismos asegurando el funcionamiento de los procesos de la entidad
- Aplicar un manual de funciones resaltando las responsabilidades a todo el personal administrativo y técnico para que puedan desarrollar sus actividades eficientemente.
- Establecer los controles claves que posteriormente puedan ser evaluados como parte de un examen, donde sea indispensable conocer el desempeño del sistema de control interno.
- Capacitar a los empleados sobre los procesos diagramados con la finalidad de que conozcan los puntos claves de control y sus responsables en cada área operativa de la entidad.
- Mantener un archivo ordenado y codificado, de los documentos necesarios para cada uno de los procesos a fin de contar con una base para el análisis.
- Realizar la impresión de los documentos de respaldo de la organización con su respectivo logotipo y denominación de los procesos donde se respalde la información.
- Se debe realizar evaluaciones periódicas con los mecanismos fijados que podrán formar parte de un examen especial o auditorías.

BIBLIOGRAFIA

Cepeda, G. (2000). *Auditoria y Control Interno*. Bogotá: KIMPRES.LTDA. 1ra Ed.

CCortez, M. (2012). *Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen: Editorial Trillas. 1ra Ed.

FINCOWSKY, B. (2009). *Organización de Empresas*. Santa Fe: INTERAMERICANA, S.A Editores. 2da Ed.

GAITAN, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá : ECOE Ediciones. 2da Ed .

ICART, T. C.G A.P . (2006). *Elaboración y Presentación de un proyecto de Investigación y una Tesis*. Madrid: Ediciones GRAFICAS REY. 1ra Ed.

LOGROÑO, R. (2013). *Sistema de Archivo y Clasificación de Documentos*. Málaga : IC. Ediciones. 1ra Ed.

Mantilla, S. (2007). *Control interno Informe Coso*. Bogotá: ECOE Ediciones. 4ta Ed.

NIÑO, V. (2011). *Metología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. 1ra Ed.

Rodriguez, J. (2009). *Control Interno un Efectivo Sistema para la Empresa*. México: Editorial Trillas. 2da Ed.

Rodriguez, J. (2011). *Como Elaborar y usar los Manuales Administrativos*. Santa Fe: CENGAGE LEARNING Editores, S.A. 4ta Ed.

WEBGRAFÍA

http://dspace.esPOCH.edu.ec. Obtenido de *http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/270* Villa Tuquinga, M. A. (02 de Septiembre de 2013)

http://dspace.esPOCH.edu.ec. Obtenido de *http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5078#sthash.HndcFpgh.dpuf* Jiménez Sánchez, V. G. (2013).

http://dspace.esPOCH.edu.ec. Obtenido de *http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1211* Lema, M. (20 de 12 de 2011)

ANEXOS

Anexo 1: Fotografías

Edificio de la Junta Administradora de Agua Potable Regional Hualcanga



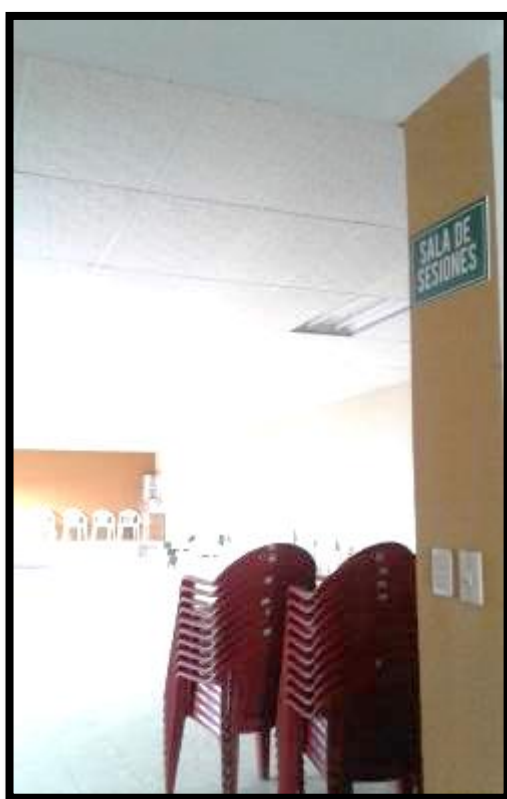
Oficina del Presidente



Oficina Contable y Secretaria



Salones Administrativos



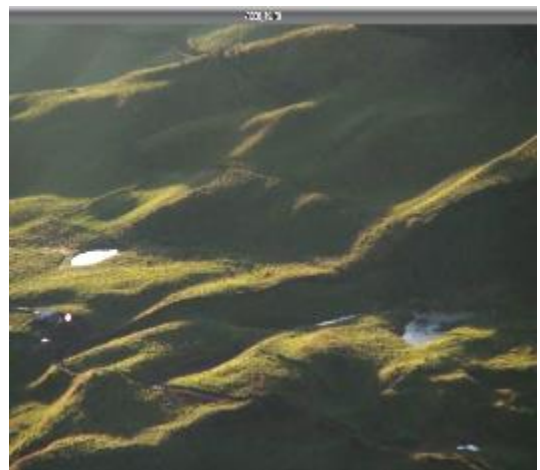
Área de Limpieza Y Garaje



Paramos



Ojos de Agua



Minga de socios colocando tuberías y linderos



Minga para limpiar los tanques de agua



Mantenimiento del Agua



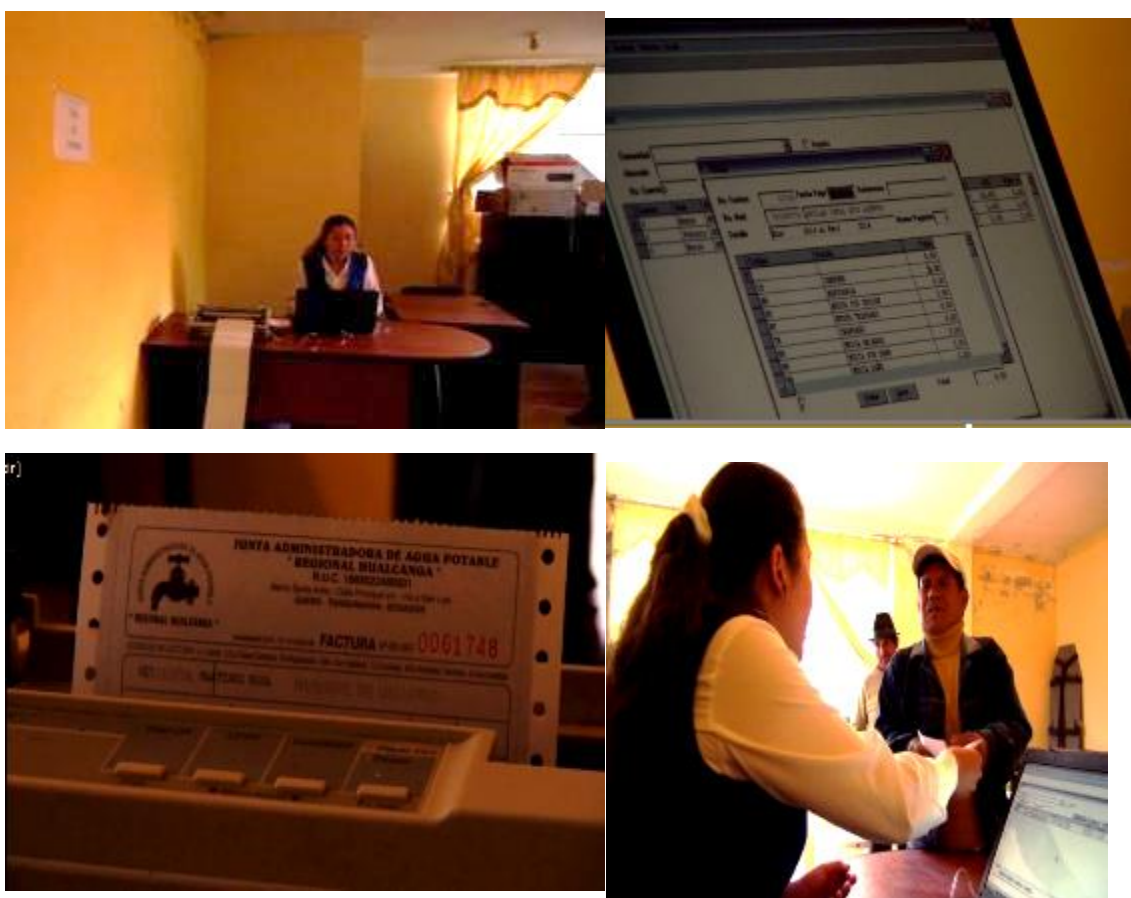
Agua lista para el consumo humano



Proceso de lectura de metros cúbicos consumidos



Recaudación del servicio de Agua Potable



Anexo 2: RUC de la Junta Administradora de Agua Potable Hualcanga



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891764754001
RAZON SOCIAL: JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL
 HUALCANGA PARROQUIA LA MATRIZ CANTON QUERO PROVINCIA
 DE TUNGURAHUA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: BARRERO BARRERO JOSE HUMBERTO
CONTADOR: MORALES URRUTIA EDILMA DEL ROCIO

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	25/03/2015	FEC. CONSTITUCION:	201002003
FEC. INSCRIPCION:	25/03/2015	FECHA DE ACTUALIZACION:	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION Y CAPTACION DE AGUA

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: QUERO Parroquia: QUERO Barrio: SANTA ANITA Calle: VÍA A SAN LUIS Número: SIN
 Referencia ubicación: JUNTO A LA PLAZOLETA Celular: 099470124 Email: josebarrero1963@yahoo.es

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	1 ZONA 3 TUNGURAHUA	CERRADOS:	0


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se
 deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: VMC24070813
Lugar de emisión: AMBATO/COLEJAN 1500
Fecha y hora: 25/08/2015 11:40:31

Página 1 de 2



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891764754001
RAZON SOCIAL: JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL
HUALCANGA PARROQUIA LA MATRIZ CANTON QUERO PROVINCIA
DE TUNGURAHUA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 25/09/2015
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION Y CAPTACION DE AGUA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: QUERO Parroquia: QUERO Barrio: SANTA ANITA Calle: VIA A SAN LUIS Número: SN
Referencia: JUNTO A LA PLAZOLETA Celular: 0999470124 Email: josebarreno1962@yahoo.es

**RECUERDE:**

- Actualizar su RUC cuando se produzcan cambios en su información.
- Entregar y solicitar comprobantes de venta válidos y vigentes en todas sus transacciones.
- Declarar a tiempo sus impuestos.

1700 SRI SRI
774 774

FECHA MÁXIMA DE PAGO
18
DE CADA MES
www.SRI.gob.ec


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: VMOM010813 Lugar de emisión: AMBATO-BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 25/09/2015 11:46:31

Anexo 3: Acta de Constitución de la Junta Administradora de Agua Potable



BASE LEGAL DE LA CONSTITUCIÓN Y CONFORMACIÓN DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA LAS ÁREAS

MUNICIPALIDADES DE LA PROVINCIA BASE LEGAL DE LA DE TUNGURAHUA.

publicada en el Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre del 2008, del Mandato del Decreto Supremo N° 3327, ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979, del Decreto Ejecutivo N° 1088, publicada en Registro Oficial N° 346 del 27 de mayo del 2008. (Disposición General Segunda, mediante el decreto N-5 de 30 de mayo 2013 publicado en el Registro Oficial Bajo Supremo N- 14 con fecha 13 de junio de 2013 se entrega la competencia a la SECRETARIA DEL AGUA todo lo referente al manejo el amparo del Artículo 318 de la Constitución de la República del Ecuador, de Juntas Administradoras de agua potable y alcantarillado.

CON FECHA 20 DE OCTUBRE DEL AÑO 2008 SE CONSTITUYE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA SEGÚN CONSTA EN LOS ARCHIVOS DEL MUNICIPIO DE TUNGURAHUA.

CON FECHA 04 DE AGOSTO DEL 2014 SE ELEGIRÁ LA NUEVA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE REGIONAL HUALCANGA PERTENECIENTE A LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTON QUERO PARA EL PERIODO 2014 - 2018 CONFORME CONSTA LA APROBACIÓN Y REGISTRO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AMBATO. N- 899.

Dr. Leonardo David Velastegui Ramos

RESPONSABLE TÉCNICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



DEMARCACIÓN HIDROGRÁFICA DE PASATA www.vonago.gov.ec

CERRO SOMO DE BOBAMBA: C/ta 8051 y Daquiza - Teléfono: 0983 560 523
CERRO SOMO DE AMBAJO: Mariano Córdova 0474 y Antonio José de Sucre 003. Píndola Inga - Teléfono: 0982 828 344
CERRO SOMO DE LARACORCA: C/ta 730 y Anaya Inga de Pasqua - C/ta del Cruzador - Teléfono: 0983 881 915
CERRO SOMO DE ALAMI: Av. 1 de Julio y Federico Lora: C/ta de Delgado Inga - Teléfono: 0983 531 964
CERRO SOMO DE PITO: C/ta Domingo Espino y Basilio Fernández - Teléfono: 0983 083 022 - 0983 883 083